

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1429

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1429

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA  
COM MAIS DE 30 DIAS. (PERÍODO DE 01 A 30/06/2012).

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-12/020.532/2012, por unanimidade,

## DELIBERA:

**Art. 1º** - Considerar que não houve descumprimento contratual pela  
Concessionária CEG RIO quanto à reclamação do usuário.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência com  
base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da  
Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no  
atendimento à Ouvidoria desta Agência.

**Art. 3º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do  
correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº  
001/2007.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua

publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

**José Bismarck Vianna de Souza**

Conselheiro-Presidente

**Luigi Eduardo Troisi**

Conselheiro-Relator

**Moacyr Almeida Fonseca**

Conselheiro

**Processo nº :** E-12/020.532/2012  
**Data de autuação:** 06/09/2012  
**Concessionária:** CEG RIO  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.  
(período de 01 a 30/06/2012).

**Sessão Regulatória:** 18 de dezembro de 2012

## RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 341, tendo em vista a Ocorrência nº 529753, aberta em 25/06/2012 em razão da reclamação do Sr. Eduardo Jorge da Silva, que reside no Bairro 60 no Município de Volta Redonda, de cobranças indevidas. O cliente relata que, no mês de maio, sua conta foi no valor de R\$ 31,33 (trinta e um reais e trinta e três centavos), mas, em junho veio no valor de R\$ 122,78, sendo que somente ele e a esposa residem no imóvel. Então, entrou em contato com a Concessionária, tendo esta enviado um técnico. Este apenas verificou o medidor. Após, foi informado pela Companhia de que teria que pagar o valor cobrado e de que teria que contratar um técnico particular para verificar se há vazamento, tendo em vista este serviço não ser realizado pela Concessionária.

Em 06/08/2012, a Concessionária respondeu que tentou entrar em contato com o Sr. Eduardo para agendamento de Visita de Exame de Medidor, Tubulação e Pontos de Consumo a fim de verificar se existe alguma anomalia que esteja alterando o consumo do imóvel. Porém, não logrou êxito. Por esta razão, manteve os valores cobrados.

No mesmo dia, a Ouvidoria enviou Solução não Satisfatória à Concessionária, informando que conseguiu contato com o cliente e que agendou o exame do medidor para o dia 08/08/2012, destacando que o cliente não atende chamadas com número confidencial o que causou a dificuldade de comunicação.

Em 10/08/2012, a Concessionária respondeu que as faturas foram emitidas com base em leituras reais do medidor e que na visita realizada não foi detectada nenhuma anomalia (sem escapamentos na ramificação e em outras conexões). Salientou que é possível acompanhar, diariamente, a alteração dos números do medidor para se ter idéia do consumo faturado. Informa que a tarifa é calculada de forma escalonada e que, caso haja interesse, a Concessionária disponibiliza simulador em seu site. Acrescentou que o consumo de cada residência depende da rotina dos seus moradores, por isso é importante que seja adotada a forma mais adequada para utilização dos equipamentos a fim de se evitar o desperdício no consumo de gás.



Na Reunião Interna realizada em 13 de setembro de 2012, o processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE solicitou o envio do histórico de consumo do cliente referente aos anos de 2010, 2011 e 212, bem como o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo o que foi feito pela Concessionária por meio da DIJUR - E - 2193/2012 acostada às fls. 16/21. Em seu parecer, a Câmara Técnica registra o histórico de consumo de gás do cliente:

Mês	m <sup>3</sup>
2012/10 - 05	
2012/09 - 14	
2012/08 - 18	
2012/07 - 14	
2012/06 - 25	
2012/05 - zero	
2012/04 - 09	
2012/03 - zero	
2012/02 - zero	
2012/01 - zero	

Ressalta que as metragens cúbicas se referem ao consumo do mês imediatamente anterior e que os valores demonstram que não havia vazamento no ramal interno, pois, caso contrário, não haveria consumo zero. Acrescenta que, em razão do consumo alto no mês de maio em relação aos outros meses, foi calculado o valor a ser pago, de acordo com a tabela de tarifas praticadas pela Concessionária, não sendo verificado erro. Destacou que *"a passagem do consumo de GLP para o consumo de GN causa impacto no cliente, ainda não habituado com a fórmula de cálculo do valor a ser pago ou com os valores envolvidos, caso do cliente 50534114 que utiliza o gás natural a relativamente pouco tempo."* Por fim, concluiu que não foi observado qualquer indício que corrobore com a reclamação do cliente.

Considerações da Concessionária às fls. 27/28, corroborando com o entendimento da CAENE e requerendo o arquivamento do feito.

Parecer da Procuradoria desta AGENERSA às fls. 28/30 de que conforme a manifestação da Câmara Técnica, *"não se verificou fatos ou dados que apontassem para a não prestação de serviço adequado(...)."*

Em razões finais, a Concessionária reiterou que *"se depreende dos autos que a presente análise tange ao questionamento de cliente que alega incidência de suposto escapamento de gás nas instalações de abastecimento de gás natural de seu imóvel, o que teria propiciado aparente cobrança desproporcional ao seu consumo médio ordinário."* A Câmara Técnica procedeu as verificações que entendeu pertinentes e manifestou seu entendimento de que *"não havia vazamento no ramal interno do cliente"*,

pois "onde há vazamento no ramal interno, o consumo não pode ser igual a zero" e requereu o arquivamento do presente, sem aplicação de penalidade.

É o relatório.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**

**Processo nº :** E-12/020.532/2012  
**Data de autuação:** 06/09/2012  
**Concessionária:** CEG RIO  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.  
(período de 01 a 30/06/2012).

**Sessão Regulatória:** 19 de dezembro de 2012

---

### VOTO

---

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 341, tendo em vista a Ocorrência nº 529753, aberta em 25/06/2012 em razão da reclamação do Sr. Eduardo Jorge da Silva, que reside no Bairro 60 no Município de Volta Redonda, de cobranças indevidas. O cliente reclama de aumento considerável em sua conta do mês de junho, sendo que somente ele e a esposa residem no imóvel. Acrescentou que a Concessionária verificou apenas o medidor e foi informado de que teria que pagar o valor cobrado.

A CAENE ressaltou que os valores das faturas do cliente não demonstram vazamento no ramal interno já que houve consumo zero. Acrescenta que o valor a ser pago foi calculado de acordo com a tabela de tarifas praticadas pela Concessionária e que não verificou erro. Destacou que *"a passagem do consumo de GLP para o consumo de GN causa impacto no cliente, ainda não habituado com a fórmula de cálculo do valor a ser pago ou com os valores envolvidos, caso do cliente 50534114 que utiliza o gás natural a relativamente pouco tempo."*

A Procuradoria desta AGENERSA entendeu que não há nos autos fatos ou dados que apontem para a não prestação de serviço adequado.

O cliente discordou do valor constante da fatura que foi recalculado pela Câmara Técnica, sendo verificado que estava correto. Além deste ponto, verificou-se que não havia vazamento no ramal interno tendo em vista que em alguns meses foi registrado consumo zero. Assim, pode inferir que não houve descumprimento do Contrato de Concessão.

Entretanto, destaco que a ocorrência enviada à Concessionária, em 25/06/2012, somente foi respondida em 06/08/2012, contrariando os prazos determinados pela Instrução Normativa nº 019/2011 razão pela qual deve a Concessionária ser penalizada.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- considerar que não houve descumprimento contratual pela Concessionária CEG RIO quanto à reclamação do usuário;
- 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 CODIR nº 001/2007<sup>1</sup>, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**

<sup>1</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.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1429**

**DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012**

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO - OCORRÊNCIAS  
REGISTRADAS NA OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS.  
(PERÍODO DE 01 A 30/06/2012).**

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-12/020.532/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual pela Concessionária CEG RIO quanto à reclamação do usuário.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente

  
**Luigi Troisi**  
Conselheiro-Relator

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro