

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 564

DE 29 DE ABRIL DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG - RECLAMAÇÃO DE CLIENTES — 2 FATURAS NO MÊS.

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 nºE -12/020.141/2008, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar que a Concessionária comunique aos usuários e à AGENERSA, com o mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre toda e qualquer alteração de procedimento referente à leitura e emissão de faturas mensais de consumo.

Art. 2º - Declarar o encerramento da instância administrativa.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro-Presidente  
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE  
Conselheira-Revisora  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro-Relator  
SÉRGIO BURROWES RAPOSO  
Conselheiro

**Processo nº.:** E-12/020.141/2008  
**Autuação:** 03/04/2008  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Reclamação de Clientes – 2 faturas no mesmo mês  
**Relato:** 30 de março de 2010

## VOTO

O presente processo regulatório foi iniciado através da correspondência da Concessionária DJRI-E-186/08 de 27/03/08 e tem por finalidade avaliar as reclamações de clientes com duas faturas no mesmo mês.

Na referida correspondência, a Concessionária recebeu reclamações em sua central de atendimento, em razão do recebimento de duas faturas de consumo, distintas, com vencimento para o mês.

Segundo informações da Concessionária, tal fato ocorreu em função de uma mudança na realização das rotas dos lotes de leitura de alguns clientes, objetivando aperfeiçoar a emissão das contas de fornecimento de gás.

Assevera a Concessionária que não houve qualquer cobrança indevida aos clientes do lote, mas sim, duas cobranças apontadas em um mesmo mês, relativas a períodos distintos. Em decorrência dos fatos, a Concessionária adotou as seguintes medidas para solucionar o problema:

*(...) - Identificação dos clientes inseridos no lote de faturamento;*

*- Envio de comunicação para todos os clientes identificados, informando sobre o ocorrido, lamentando pelos equívocos e caso os mesmos desejem retornar para a data de vencimento anterior, basta entrar em contato com esta Concessionária pelos canais de atendimento ao cliente.*

*- Para os clientes que ainda não efetuaram o pagamento, será remetida uma carta, informando a ampliação da data de vencimento da fatura enviada (...) e que esta Concessionária contatará os clientes, a fim de verificar se os mesmos desejam manter sua data de vencimento habitual, ou ficar com a nova data. Também será informado aos clientes que, caso não desejem aguardar o contato desta Concessionária, poderão entrar em contato pela Central de Atendimento 0800.247766, a fim de efetivar esta comunicação”.*

Informou a Ouvidoria desta Agência, através de seu parecer, que foi localizado por aquela serventia no sistema do Proderj (antigo sistema de gerenciamento utilizado por aquela Ouvidoria), quatro ocorrências que tratam do assunto em debate.

Contudo, todas as ocorrências que tratam este processo foram devidamente solucionadas e encontram-se fechadas no sistema, com a confirmação de seus reclamantes de que o problema foi efetivamente resolvido pela concessionária.

Ao final de seu parecer, sugeriu a Ouvidoria o encerramento do presente processo, considerando que "(...) a situação pontual alertada pela companhia já foi devidamente regularizada".

Da mesma forma, a Câmara Técnica de Energia, ao tomar ciência dos presentes autos, corroborou o parecer da Ouvidoria desta Agência.

Às fls. 23, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que: "(...) após análise do contido no administrativo, e ainda conforme a Nota Técnica da Ouvidoria, órgão responsável pelo objeto do processo, entendemos conforme disposto no referido documento, fls.19, que a situação foi devidamente regularizada". Por fim "(...) venho sugerir o encerramento do presente processo, tendo em vista que a situação pontual alertada pela companhia foi devidamente regularizada".

Desta forma, em razão de a Concessionária CEG ter levantado a questão e sanado o equívoco ocorrido pontualmente, sugiro ao Conselho Diretor encerrar o processo.

É o voto.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro Relator

Ao  
Gabinete da Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite,

Encaminhamos o presente processo, de ordem superior, para possibilitar o atendimento ao disposto no caput do Art. 73 do Regimento Interno desta Autarquia.

Em 31 de março de 2010.

*Rossana Corrêa*  
Rossana Corrêa  
Assistente  
Mat. 283 2 - AGENERSA

*A SELEX,  
Nos termos do art. 64, 3º do R.I.*

*Em, 19.04.10*

19 04 2010  
10h 11 min  
Maria Magdalena Vicente Alves  
AGENERSA  
Matr. 401.0001-8

*Bernardo Braga Otto Kloss*  
Bernardo Braga Otto Kloss  
Assessor da Conselheira  
Mat. 294-9

DESPACHO

**PROCESSO E-12/020.141/2008**

**Concessionária CEG**

**Reclamação de clientes -2 faturas no mês. VOTO DE VISTA da Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite. Relator Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca**

**AO GABINETE DA Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite**

1 - Retorno o presente processo, após decurso do prazo regimental.

Em 28/04/2010

**Cíntia Pitz P. Pinheiro**  
**Secretária Executiva**



**AGENERSA**

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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.141/2008

Data 03/04/2008 Fls.: 3f

Rúbrica: [assinatura]  
E-12/020.141/2008



Processo nº  
Data de Autuação  
Concessionária  
Assunto  
Sessão Regulatória

03 de abril de 2008  
CEG  
Reclamação de Clientes – 2 Faturas no mesmo Mês.  
29 de abril de 2010

### Voto de Vista

Na Sessão Regulatória de 30 de março de 2010, requeri vista do presente processo, na forma regimental.

O Ilustre Conselheiro-Relator firmou seu entendimento, tendo por respaldo as manifestações da Ouvidoria<sup>1</sup>, Câmara Técnica de Energia<sup>2</sup> e Procuradoria<sup>3</sup>, todas no sentido de encerrar o presente processo, em razão de a Concessionária ter solucionado a questão satisfatoriamente.

O presente Voto de Vista tem por objetivo externar meu entendimento sobre a questão – envio de duas faturas aos clientes, no mesmo mês – por se tratar de procedimento passível de ensejar prejuízo aos usuários do serviço concedido.

É bem verdade que esta Agência não editou qualquer norma no sentido de vedar, à Concessionária, o envio de mais de uma fatura no mesmo mês<sup>4</sup> aos seus usuários. Igualmente, nenhuma disposição nesse sentido consta no Contrato de Concessão.

Contudo, é juízo comum que o envio de mais de uma conta à residência do usuário, dentro do mesmo período de 30 dias, pode gerar a este algum tipo de desequilíbrio orçamentário, por não contar com aquela despesa extra, razão pela qual, de forma a evitar qualquer tipo de prejuízo econômico, far-se-ia necessária a

<sup>1</sup> Nota Técnica de fls. 19.

<sup>2</sup> Fls. 20.

<sup>3</sup> Parecer de fls. 23.

<sup>4</sup> Relativas à períodos distintos, obviamente.

Rúbrica: ✓

comunicação prévia aos usuários afetados com a referida prática, nos moldes, por exemplo, da Resolução n.º 456 da ANEEL, artigo 40, caput e parágrafo 2<sup>o</sup>.

Entretanto, compulsando os autos, verifiquei que se trata, de fato, de um problema pontual, tendo a Concessionária disponibilizado meios para solucionar a questão de forma satisfatória aos usuários afetados, inclusive facultando a mudança das datas de vencimento das contas e determinando que a 2ª fatura recebida fosse desconsiderada.

Não obstante a postura conciliatória da Concessionária, é entendimento pacificado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que o envio de duas faturas no mesmo mês, desde que referentes a períodos distintos, embora possa ser considerada uma falha na prestação do serviço – no presente caso, devidamente corrigida –, não caracteriza prejuízo, mantendo-se na seara de mero aborrecimento, conforme jurisprudência abaixo colacionada:

“TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SEGUNDA TURMA RECURSAL Recurso n.º 2009.700.062013-0  
Recorrente: JOÃO CARLOS DO ROSÁRIO SOUTO Recorrido:  
CEDAE RELATÓRIO Alega o autor que é consumidor dos  
serviços de fornecimento de água da ré e que em dezembro de  
2008 recebeu duas faturas de cobrança, uma no valor de R\$18,63  
e outra no valor de R\$19,67. Diante disso requer a devolução em  
dobro do valor pago indevidamente (R\$39,34) e indenização por  
danos morais. A sentença julgou IMPROCEDENTES os pedidos,  
já que as contas emitidas se referem a competência diversa, uma  
é referente ao consumo de novembro e outra ao consumo de  
dezembro. Recurso do autor pugnando pela reforma do julgado.  
VOTO Conforme se verifica dos documentos juntados aos autos,  
bem como das faturas de consumo, os valores contestados pelo  
autor referem-se ao seu efetivo consumo, ou seja, são ambas as  
cobranças devidas. O fato de a ré ter emitido duas faturas no  
mesmo mês, não obstante possa ser considerado falha na  
prestação do serviço, não gerou ao consumidor nenhum abalo em

<sup>5</sup> “Art. 40. A concessionária efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observado o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário respectivo.

(...)

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos consumidores, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.”

**AGENERSA**

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

**Serviço Público Estadual**

Processo n.º E-12/020.141/2008

Data 03/04/2008 Fls.: 39



**Rúbrica:** *✱*

sua esfera psíquica que dê ensejo à indenização por danos morais. Dessa forma, entendo que a sentença guerreada deve ser integralmente mantida, por considerar os fatos narrados mero aborrecimento, incapazes de gerar dano moral ao homem médio. ISTO POSTO, conheço do recurso e voto para que lhe seja NEGADO PROVIMENTO, mantendo-se a sentença pelos seus próprios fundamentos. Custas e honorários pelo recorrente, estes fixados em 10% sobre o valor da causa, observado o artigo 12 da lei 1060/50. Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2009. DANIELA FERRO AFFONSO RODRIGUES ALVES Juiz Relator”

Desta forma, descabida a aplicação de qualquer penalidade à Concessionária, em razão dos fatos ventilados no presente processo.

Isto posto, acompanho a sugestão do Conselheiro-Relator de encerrar o presente processo; contudo, para evitar a possibilidade de ocorrência de situações futuras semelhantes à presente e considerando o caráter não só reparador, mas sobretudo preventivo das normas deliberadas por esta Agência, sugiro ao Conselho-Diretor:


- Determinar que a Concessionária comunique aos usuários e à AGENERSA, com o mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre toda e qualquer alteração de procedimento referente à leitura e emissão de faturas mensais de consumo.

É o Voto.

**Darcília Leite**

Conselheira



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº. E-12/020.141/2008	
Data 03/04/2008	Fls.: 40
Rubrica	

Ao Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca,

Encaminhamos o presente processo, de ordem superior, tendo em vista o resultado da votação ocorrida na Sessão Regulatória realizada na data de hoje.

Em 29 de abril de 2010.

  
Bernardo Kloss

Mat 294-9

**AGENERSA**

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 569**



**DE 29 DE ABRIL DE 2010.**

**RECLAMAÇÃO DE CLIENTES – 2 FATURAS NO MÊS.**

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-12/020.141/2008, por unanimidade,

**DELIBERA:**

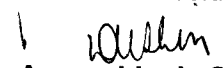
Art. 1º - Determinar que a Concessionária comunique aos usuários e à AGENERSA, com o mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre toda e qualquer alteração de procedimento referente à leitura e emissão de faturas mensais de consumo.

Art. 2º - Declarar o encerramento da instância administrativa.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2010.

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente

  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira-Revisora

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Sérgio B. Raposo**  
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.141/2008

Data 03/04/08 Fis.: 41

Rubrica: Raposo