

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 613

DE 31 DE AGOSTO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG – RECLAMAÇÃO DE CLIENTES — DUAS FATURAS NO MESMO 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.141/2008, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do recurso, uma vez que preenchidos seus pressupostos de admissibilidade e, no mérito, negar-lhe provimento.

Art.2º - Manter-se, em seus exatos termos, a Deliberação AGENERSA nº. 564, de 29 de abril de 2010, publicada no DOE. de 05 de maio de 2010, posteriormente modificada pela Deliberação AGENERSA nº. 589, de 30 de junho de 2010, publicada no DOE. de 13 de julho de 2010.

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

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro-Presidente Relator  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro  
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:** 31 de agosto de 2010

## RELATÓRIO

Trata-se de Recurso interposto pela CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 564, de 29 de abril de 2010, publicada no D.O.E. de 05 de maio de 2010<sup>1</sup>, posteriormente modificada pela Deliberação AGENERSA nº. 589, de 30 de junho de 2010, publicada no D.O.E. de 13 de julho de 2010<sup>2</sup>, suscitando, preliminarmente, a concessão do efeito suspensivo, para fins de sobrestar os efeitos das referidas Deliberações.

No mérito, a recorrente se insurge contra a obrigação imposta pela Deliberação AGENERSA nº. 564/10 que, em seu artigo 1º, estabelece o seguinte:

*“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.”*

Alega a recorrente que “a obrigação em questão já é regulamentada pela própria Concessionária, via procedimento manual, sendo acompanhada mês a mês por funcionários especializados na área de faturamento.”

Prossegue narrando que “o envio de duas faturas no mesmo mês decorreu da determinação legal de oferecimento de seis opções de vencimentos dentro do mesmo mês, além da necessidade constante de balancear os lotes de faturamento, viabilizando a realização das leituras dos medidores de todos os clientes, ao longo de cada mês, em campo”, sendo certo ainda que, “para evitar tais ocorrências, foi criado um procedimento manual para que os clientes com data de vencimentos opcionais, ou seja, diferentes do vencimento do lote, não possam ter o vencimento de duas faturas no mesmo mês”

<sup>1</sup> Fls. 46.

<sup>2</sup> Fls. 76.



A Concessionária ainda explica que, quando um cliente de determinado lote escolhe uma data de vencimento para sua fatura, e em determinado mês a data de vencimento do lote é posterior à data escolhida para o cliente, que, automaticamente, o vencimento passa para o mês seguinte, o que acaba gerando a cobrança de duas faturas num mesmo mês, apesar de relativa a consumos diferentes. Mas que tem adotado critérios para evitar esse problema, de modo que reputa como absolutamente desarrazoada a imposição da obrigação imposta pelas Deliberações ora guerreadas, eis que despidas de adequação, necessidade e proporcionalidade em sentido estrito.

Aduz a Concessionária que, ao verificar as ocorrências objeto do presente processo regulatório, imediatamente atuou de modo a evitar qualquer incômodo ou dano aos consumidores, tratando de logo sanar e corrigir as reclamações realizadas.

Às fls. 91, despacho do Conselheiro relator, indeferindo o pleito de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, decisão esta informada à Concessionária no Ofício AGENERSA/JC nº. 34/10, de fls. 92.

Às fls. 94/96, Parecer elaborado pela Procuradoria desta AGENERSA, que e m alusão ao parecer anterior<sup>3</sup>, pontua não ter apurado qualquer descumprimento de lei, dispositivo contratual ou norma regulatória editada por esta Agência.

Em seguida, o parecer ressalta o entendimento disposto nos votos proferidos anteriormente<sup>4</sup>, o qual revela uma solução no âmbito da regulação que contempla tanto a necessidade de prestação, pela CEG, de serviço adequado, no que se refere ao direito de informação dos usuários, quanto a de melhor planejar sua rota de lotes de leituras de consumo.

Conforme consignado pelo analista subscritor do parecer, as deliberações ora guerreadas não trazem qualquer prejuízo para a Concessionária, que, segundo ela mesma afirmou, já tem normas próprias (internas) de conduta para o caso objeto do processo, ressaltando, porém, a necessidade de prestação de informação aos usuários, face ao imperativo de preveni-los de eventuais mudanças, o que lhes permitirá pugnar o que for mais adequado diante de suas realidades econômico-financeiras, isto é, se concordam com a mudança de data de vencimento da fatura, e se podem suportar, ou não, uma cobrança de períodos distintos dentro de um mesmo mês.

Outrossim, o órgão jurídico entende que tal determinação atende aos preceitos de garantia de prestação de serviço adequado ao usuário, além de ser uma escolha da

<sup>3</sup> Fls. 23.

<sup>4</sup> Fls. 33/34 e 37/40.

**AGENERSA**

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.141 /2008

Data 03/04/2008 Fls.: 99

Rubrica



GOVERNO DO  
**Rio de Janeiro**

concessionária não requerida pelo cliente, o que confere à empresa o dever de suportar com todos os ônus de sua política de faturamento.

Quanto à análise da legalidade das Deliberações ora guerreadas, o parecer afirma sua consonância com os ditames do art. 2º, da Lei 4.556/2005, que trata do poder regulatório da AGENERSA e com o art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumido, posicionando-se, ao final, pelo desprovemento do recurso.

**É o relatório.**

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator

**Processo nº.:** E-12/020.141/2008  
**Autuação:** 03/04/2008  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Reclamação de clientes – 2 faturas no mesmo mês  
**Relato:** 31 de agosto de 2010

### VOTO

Trata-se de Recurso interposto tempestivamente pela CEG contra a Deliberação AGENERSA nº. 564, de 29 de abril de 2010, publicada no D.O.E. de 05 de maio de 2010<sup>1</sup>, posteriormente modificada pela Deliberação AGENERSA nº. 589, de 30 de junho de 2010, publicada no D.O.E. de 13 de julho de 2010<sup>2</sup>, que teve negado seu pleito preliminar de concessão de efeito suspensivo ao recurso, pelo despacho do Conselheiro Relator de fls. 91.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade do recurso, vamos à análise do mérito.

A obrigação imposta pela Deliberação AGENERSA nº. 564/10, em seu artigo 1º, é a seguinte:

*"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."*

A recorrente explicou que "o envio de duas faturas no mesmo mês decorreu da determinação legal de oferecimento de seis opções de vencimentos dentro do mesmo mês, além da necessidade constante de balancear os lotes de faturamento, viabilizando a realização das leituras dos medidores de todos os clientes, ao longo de cada mês, em campo", sendo certo ainda que, "para evitar tais ocorrências, foi criado um procedimento manual para que os clientes com data de vencimentos opcionais, ou seja, diferentes do vencimento do lote, não possam ter o vencimento de duas faturas no mesmo mês"

Ainda segundo a Concessionária, quando um cliente de um lote específico escolhe uma data de vencimento para sua fatura, e em determinado mês a data de

<sup>1</sup> Fls. 46.

<sup>2</sup> Fls. 76.



vencimento do lote é posterior à data escolhida por ele, que, automaticamente, o vencimento passa para o mês seguinte, o que acaba gerando a cobrança de duas faturas num mesmo mês, apesar de relativas a consumos diferentes.

E salientou que tem adotado critérios para evitar esse problema, além de ter atuado tão logo verificou as ocorrências objeto do presente processo regulatório, razões pelas quais considera absolutamente desarrazoada a obrigação imposta pela Deliberação acima transcrita.

Os argumentos da Concessionária, entretanto, não lhe socorrem e não merecem prosperar.

Inicialmente, cumpre salientar que a Deliberação ora guerreada não afronta quaisquer dispositivos legais ou contratuais, ou eventual norma regulatória editada por esta Agência, além de ter nascido após uma instrução processual que observou os princípios constitucionais que regem o processo administrativo.

Ademais, determinar à Concessionária que comunique aos usuários sobre toda e qualquer alteração de procedimento que possa repercutir em alterações nas datas de cobrança das faturas só vem corroborar os anseios do Código de Defesa do Consumidor, que pugna pela máxima publicidade e transparência de todos os aspectos da prestação do serviço.

Por isso, muito pertinente o parecer da Procuradoria desta Agência, que ressalta o entendimento disposto nos votos proferidos anteriormente<sup>3</sup>, reveladores de uma solução no âmbito da regulação que contempla tanto a necessidade de prestação, pela CEG, de serviço adequado, no que se refere ao direito de informação dos usuários, quanto à de melhor planejar sua rota de lotes de leituras de consumo.

O referido parecer, de forma correta, ressalta que as deliberações ora guerreadas não trazem qualquer prejuízo para a Concessionária, que, segundo ela mesma afirmou, já teria normas próprias (internas) de conduta para o caso objeto do processo, ressaltando, porém, a necessidade de prestação de informação aos usuários, face ao imperativo de preveni-los de eventuais mudanças, o que lhes permitirá pugnar o que for mais adequado diante de suas realidades econômico-financeiras, isto é, se concordam com a mudança de data de vencimento da fatura, e se podem suportar, ou não, uma cobrança de períodos distintos dentro de um mesmo mês.

Ainda no Parecer, adequada a observação pontuando que tal imposição atende aos preceitos de garantia de prestação de serviço adequado ao usuário, além de ser uma escolha da Concessionária não requerida pelo cliente, o que confere à empresa o dever de suportar com todos os ônus de sua política de faturamento.

<sup>3</sup> Fls. 33/34 e 37/40.



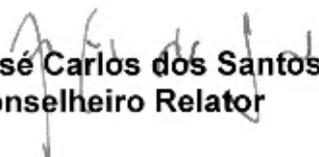
Por fim, ressalte-se que, ainda que Concessionária, ao verificar o problema, tenha imediatamente atuado, tratando de logo corrigir a questão, entendo que houve, sim, um incômodo aos consumidores, pois, caso contrário, as reclamações que deram origem ao presente processo regulatório não teriam existido.

Dessa forma, a Deliberação AGENERSA nº. 564/10 deve ser mantida, pois tem como objetivo evitar que os consumidores sejam surpreendidos com cobranças que não estavam esperando, geradas por alterações de procedimentos de emissão de fatura sobre os quais os usuários não têm qualquer ingerência.

Pelo exposto, proponho ao Conselho Diretor conhecer do recurso, uma vez que preenchidos seus pressupostos de admissibilidade e, no mérito, negar-lhe provimento.

Conseqüentemente, que a Deliberação AGENERSA nº. 564, de 29 de abril de 2010, publicada no D.O.E. de 05 de maio de 2010, posteriormente modificada pela Deliberação AGENERSA nº. 589, de 30 de junho de 2010, publicada no D.O.E. de 13 de julho de 2010, sejam mantidas nos seus exatos termos.

**É como voto.**

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator

**AGENERSA**

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-121020.141/2008

Data 03/04/2008 Fls.: 103

Rubrica: *[assinatura]*



**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 613**

**DE 31 DE AGOSTO DE 2010.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - RECLAMAÇÃO  
DE CLIENTES – DUAS FATURAS NO  
MESMO 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 - Conhecer do recurso, uma vez que preenchidos seus pressupostos de admissibilidade e, no mérito, negar-lhe provimento.

Art.2º - Manter-se, em seus exatos termos, a Deliberação AGENERSA nº. 564, de 29 de abril de 2010, publicada no D.O.E. de 05 de maio de 2010, posteriormente modificada pela Deliberação AGENERSA nº. 589, de 30 de junho de 2010, publicada no D.O.E. de 13 de julho de 2010.

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

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2010.

*[assinatura]*  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro-Presidente Relator

*[assinatura]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

*[assinatura]*  
**Sérgio Burrowes Raposo**  
Conselheiro