

Processo nº.: E-12/020.047/2012
Autuação: 10/01/2012
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA com mais de 30 dias -
registrada no mês de
novembro/11. Apuração de
possível descumprimento de
cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº. 036, de 10/01/12, que trata da ocorrência nº. 526428 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG RIO, registrada na Ouvidoria desta Agência em 11/11/2011.

No histórico de atendimento consta que "(...) Cliente reclama da CEG, pois há quatro meses chegam contas na residência da sua sogra sem o gás estar ativado. Informa que fez uma solicitação de gás há 6 meses e nunca foi nenhum funcionário da CEG. Em contato com a CIA, informaram que tem uma pendência em nome da outra moradora, e que teria que enviar uma cópia de locação do imóvel, mas ela desconhece esse procedimento da concessionária. Ressalta que chegou uma notificação de aviso de corte e de negatuação do nome da sra. LEA VERA DA SILVA CUNHA. Cliente tem 85 anos e informaram que só poderiam resolver no RIO, e que, em CABO FRIO, onde mora, não iria conseguir. Solicita providências urgentes".

Expedido ofício AGENERSA/SECEX no. 039, de 12/01/12, à Concessionária para tomar ciência da autuação do presente Regulatório.

Despacho da Ouvidoria, em 19/01/12, asseverando que enviou naquela data e-mail à cliente informando da abertura do processo e, que até aquele momento não recebeu resposta da Concessionária quanto a esta ocorrência.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 275, de 24/01/2012, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Através de despacho, a CAENE encaminha os autos à Ouvidoria solicitando buscar informações junto à cliente.



Despacho da Ouvidoria às fls. 10, registrando que enviou mensagem, via e-mail, à cliente, em 27/02/12. Entretanto, esclarece aquela serventia não ter recebido nenhum retorno e que tentou contato telefônico sem sucesso, considerando que no telefone fixo ninguém atende e o imóvel não é da cliente.

Em contato telefônico com o Sr. Maurício, parente próximo da reclamante, a CAENE registra nos autos (fls. 11 v.) que obteve a informação da desistência da cliente para utilização de gás natural, em virtude do histórico apresentado, ocasião em que passou a utilizar o GLP.

Expedido Ofício CAENE nº 48/12, de 02/04/12, à Concessionária assinando prazo para oferecimento de suas considerações.

Às fls. 16, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-740/12, de 20/04/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 48/12, esclarecendo que "(...) as faturas emitidas em nome da Sra. Lea, objeto de reclamação pela Sra. Isabel, foram canceladas e que a cliente Lea está com status de baixa no sistema". Acrescenta que "(...) não há qualquer registro em nossos sistemas de que a cliente tenha solicitado a ligação de gás e, caso a mesma deseje solicitar a ligação, deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento e solicitar agendamento de vistoria para colocação em carga".

Expedido ofício CAENE Nº. 085/12 à Concessionária solicitando comprovar que as contas geradas erroneamente foram canceladas e que a cliente está com o status de baixa no sistema da CEG, além de comprovar o envio destas informações à cliente.

Correspondência DIJUR-E-825/2012 da Concessionária, encaminhando cópia das telas de sistema com as informações solicitadas pela CAENE e quanto ao envio das informações à cliente, entende que "(...) a Ouvidoria desta outra Agência, em toda sua expertise e por gozar de competência para tanto, já tenha prestado os devidos esclarecimentos à cliente, haja vista que foi por meio desta mesma Ouvidoria que a cliente encaminhou suas solicitações".

A Ouvidoria desta Agência, a partir da solicitação da CAENE, esclarece nos autos que contatou o marido da cliente pelo telefone e foi informada que as faturas em nome da antiga moradora (Sra. Lea Vera da Silva) foram realmente canceladas. Ao indagar sobre sua solicitação de ligação de gás junto à CEG, ressalta que o mesmo desistiu do gás natural devido ao desgaste ocorrido junto à Concessionária e que optou pelo GLP.

Ainda, em relação ao informado pela Concessionária em sua missiva, ressalta a Ouvidoria que não poderia ter prestado a devida informação ao cliente antes porque nunca me foi enviada resposta, através dos meios usuais de contato entre as Ouvidorias (CEG e AGENERSA), mas somente por meio do presente processo.

A CAENE, após transcrever o histórico dos autos em seu parecer, conclui que as cobranças das faturas dos 4 (quatro) meses e os avisos de corte e de "negativação" informados pela cliente eram de fato errôneas, atribuindo responsabilidade à Concessionária pelo erro e pelos transtornos gerados e, por isso, entende que a CEG RIO descumpriu a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11 e a Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão. 

Por fim, acrescenta a CAENE que, em relação à solicitação de religação de gás pela cliente há 6 (seis) meses, não pôde aquela serventia constatar o descumprimento do Anexo II- Parte 2, Item 13-A, corte/ligação, 48 horas, do Contrato de Concessão, considerando a falta de comprovação e a negativa deste pedido pela Concessionária.

Em seu parecer, a Procuradoria observa a inércia da Concessionária perante a solicitação da Ouvidoria desta Agência, registrando, por isso, o descumprimento do previsto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011.

Quanto às faturas que estavam sendo irregularmente cobradas, ressalta a Procuradoria que as mesmas foram canceladas, conforme documentos acostados aos autos às fls. 22, não havendo prejuízo para a usuária.

Por fim, a Procuradoria corrobora com parecer da CAENE no sentido de que a Concessionária descumpriu normas contratuais, estando, portando, incurso nas penalidades previstas no Contrato de Concessão.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 79/12, em 31/05/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em sua peça, a Concessionária reiterou as razões já apresentadas e acrescentou que "(...) *prestou todos os esclarecimento devidos à demanda da cliente. Não havendo no caso em tela, nenhum prejuízo causado, já que esta não possuía gás canalizado, e a Concessionária não negativa os clientes por falta de pagamento*". Por tudo, entende que "(...) *se encontra exaurida a finalidade da manutenção do presente feito e solicita o encerramento do mesmo sem a aplicação de qualquer sanção*".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.047/2012
Autuação: 10/01/2012
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA com mais de 30 dias -
registrada no mês de
novembro/11. Apuração de
possível descumprimento de
cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 29 de janeiro de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado pela ocorrência nº. 526428 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG RIO, registrada na Ouvidoria desta Agência em 11/11/2011.

Segundo informações prestadas pela cliente, Sr. Isabel Cristina do Carlo Telis, constante no histórico de atendimento, há quatro meses chegam contas na residência da sua sogra (Lea Vera da Silva Cunha) sem que o gás esteja ativado.

Ressalta, também, a solicitação de gás realizada, há 6 (seis) meses, sem qualquer atendimento da CEG RIO e, em contato com Concessionária, o representante da companhia esclareceu uma pendência em nome da outra moradora e da necessidade de enviar uma cópia de locação do imóvel.

Por fim, registrou que chegou uma notificação de aviso de corte e de negatificação do nome da sra. LEA VERA DA SILVA CUNHA.

Em suas considerações, a Concessionária, atendendo à solicitação da CAENE, esclarece que "(...) as faturas emitidas em nome da Sra. Lea, objeto de reclamação pela Sra. Isabel, foram canceladas e que a cliente Lea está com status de baixa no sistema". Acrescenta que "(...) não há qualquer registro em nossos sistemas de que a cliente tenha solicitado a ligação de gás e, caso a mesma deseje solicitar a ligação, deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento e solicitar agendamento de vistoria para colocação em carga".

Expedido ofício CAENE Nº. 085/12 à Concessionária, solicitando comprovar que as contas geradas erroneamente foram canceladas e que a cliente está com o status de baixa no sistema da CEG RIO, além de comprovar o envio destas informações à cliente.

Correspondência DIJUR-E-825/2012 da Concessionária, encaminhando cópia das telas de sistema com as informações solicitadas pela CAENE e, quanto ao envio das informações à cliente, entende que "(...) a Ouvidoria desta douda Agência, em toda sua expertise e por gozar de competência para tanto, já tenha prestado os devidos esclarecimentos à cliente, haja vista que foi por meio desta mesma Ouvidoria que a cliente encaminhou suas solicitações".

A Ouvidoria desta Agência, a partir da solicitação da CAENE, esclarece nos autos que contatou o marido da cliente pelo telefone e foi informada que as faturas em nome da antiga moradora (Sra. Lea Vera da Silva) foram realmente canceladas. Ao indagar sobre sua solicitação de ligação de gás junto à CEG RIO, ressalta que o mesmo desistiu do gás natural devido ao desgaste ocorrido junto à Concessionária e que optou pelo GLP.

Ainda, em relação ao informado pela Concessionária em sua missiva, ressalta a Ouvidoria que não poderia ter prestado a devida informação ao cliente antes porque nunca me foi enviada resposta, através dos meios usuais de contato entre as Ouvidorias (CEG RIO e AGENERSA), mas somente por meio do presente processo.

A CAENE, após transcrever o histórico dos autos em seu parecer, conclui que as cobranças das faturas dos 4 (quatro) meses e os avisos de corte e de "negativação" informados pela cliente eram de fato errôneas, atribuindo responsabilidade à Concessionária pelo erro e pelos transtornos gerados e, por isso, entende que a CEG RIO descumpriu a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11 e a Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão.

Por fim, acrescenta a CAENE que, em relação à solicitação de religação de gás pela cliente há 6 (seis) meses, não pôde aquela serventia constatar o descumprimento do Anexo II- Parte 2, Item 13-A, corte/ligação, 48 horas, do Contrato de Concessão, considerando a falta de comprovação e a negativa deste pedido pela Concessionária.

Em seu parecer, a Procuradoria observa a inércia da Concessionária perante a solicitação da Ouvidoria desta Agência, registrando, por isso, o descumprimento do previsto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011.

Quanto às faturas que estavam sendo irregularmente cobradas, ressalta a Procuradoria que as mesmas foram canceladas, conforme documentos acostados aos autos às fls. 22, não havendo prejuízo para a usuária.

Da análise dos autos, pude depreender que independente do cancelamento das cobranças realizadas sem a devida procedência e correção, certamente, o equívoco causou diversos transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Quanto ao pedido de ligação de gás sustentado pela cliente e, ante a negativa da Concessionária, não pude constatar a informação por falta de comprovação.



Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019¹), fato este confirmado por todos os setores técnicos desta Agência, com os quais concordo.

Pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16², IV da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18³, I, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

III - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN - AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido)

Prazo para resposta: 03 (três) dias;

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

1. 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.

² - Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".

³ - Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a 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;

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Serviço Público Estadual
ATO DO CONSELHO DIRETOR

Processo nº E-12/020.047 12012

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº
DE 29 DE JANEIRO DE 2013.

Data 10/01/12 Fís.: 38

Rubrica: Ruifon

**CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS -
REGISTRADA NO MÊS DE NOVEMBRO/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-12/020.047/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,0001 %
(um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à
prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de
Concessão, combinado com o art. 16, VI da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos
fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

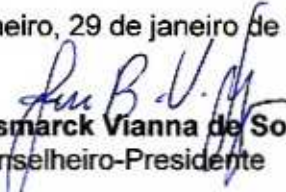
Art.2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAPET e a CAENE, a lavratura do
correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº.
001/2007.

Art.3º- Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de advertência, devido ao
descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o
art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente
processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

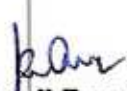
Art.4º- Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia,
a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro