

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 532

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA CEG. TEMPO DE RESPOSTA DO CALL CENTER DA CEG.

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-12/020.112/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, parágrafo §3º, e Quarta, caput e parágrafo §1º, Itens 4 e do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13, A, todos do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 16, incisos III, IV e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

Art. 2º - 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, de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro-Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
Conselheira-Relatora

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro

SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro

2

AGENERSA

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



Processo nº E-12/020.112/2007
Data de Autuação 22/03/2007
Concessionária CEG
Assunto Tempo de Resposta do Call Center da CEG
Voto 26 de Fevereiro de 2010

2007
02/020.112
22 03 07
54

Voto

Trata-se de processo instaurado a requerimento do então Conselheiro João Paulo Dutra de Andrade¹, devido à reclamação da Usuária Sra. Kátia Krause², relativa a alegado aumento no valor da conta mensal, após a realização, pela CEG, da conversão de gás manufaturado para gás natural em sua residência.

Da leitura dos acontecimentos descritos no presente processo, desperta a atenção o fato – não contestado na manifestação da CEG – de que entre o primeiro contato da Usuária (02/02/2007) e a efetiva visita da equipe técnica da Concessionária para as verificações cabíveis (05/04/2007), decorreram-se mais de 02 (dois) meses - período no qual a Usuária não obteve qualquer respaldo por parte da CEG para a solução da questão, seja através do comparecimento de equipe à sua residência ou mesmo de um contato telefônico da Concessionária.

Tal fato, por si só, demonstra o despreparo da Concessionária para o atendimento dos pleitos de seus usuários, bem assim a não prestação de informações claras e precisas aos mesmos, contrariando frontalmente vários dispositivos do Contrato de Concessão, em seguida colacionados:

“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,

u

¹ Mediante a CI/AGENERSA/JP nº. 014/07, de 21/03/2007, fls. 02.

² De 16/03/2007, fls. 03.

atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.”

“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.**

§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

4 - prestar aos consumidores **esclarecimentos** sobre a prestação dos serviços;

(...)

9 - **realizar programas de treinamento de seus recursos humanos**, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;³

Em complemento às regras acima citadas, encontram-se dispostos no Anexo II, Parte 2, item 13, os prazos para atendimento às solicitações formuladas pelos Usuários, constando ali, expressamente, o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de verificação de leitura e consumo, e de 48 (quarenta e oito) horas para a aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, hipótese questionada pela Usuária na Ocorrência 71.781, vejamos:

“13 – Prazo de Atendimento aos Usuários

u

³ Sem grifos no original.

A) Serviços Obrigatórios**(...)**

- verificação de leitura e consumo, 72 horas;

(...)

- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;"

Assim, o simples descumprimento do prazo acima disposto já acarretaria por si só a responsabilização da Concessionária, sendo o tempo utilizado pela empresa, para a efetiva solução da questão (mais de dois meses), apenas um agravante da sua conduta. Assim sendo, não se pode entender, em absoluto, por razoável tal lapso temporal, como tenta equivocadamente fazer crer a CEG.

Outrossim, o fato de a questão ora debatida ter sido solucionada, torna-se irrelevante, posto que essa seria uma obrigação da Concessionária, decorrente dos compromissos assumidos quando da celebração do Contrato de Concessão. O cerne da questão aqui, é o latente descumprimento do prazo contratual para a solução do problema apresentado. Frise-se que se trata de uma demora de mais de dois meses, o que demonstra o total descaso da Concessionária, quando do atendimento dos pleitos formulados por seus Usuários, afirmação que se confirma através das várias Ocorrências mencionadas exemplificativamente nos presentes autos, mediante o despacho oriundo da Ouvidoria desta Agência, disposto às fls. 27/33.

Com base nos elementos apresentados no presente processo, especialmente devido ao fato de que a Concessionária, com a conduta adotada, infringiu diversos dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, com ênfase para o critério da falta de informação e atendimento adequados ao Usuário, julgo apropriada a imposição à CEG da penalidade de advertência, com fundamento no artigo 16, incisos III, IV e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Em Razões Finais, a CEG alega ter ocorrido equívoco por parte da Ouvidoria e Procuradoria desta Agência quanto ao objeto tratado no presente processo, por observar que tais órgãos "(...) entenderam que a Concessionária não vem cumprindo os prazos de atendimento estipulados no contrato de concessão, quando na realidade a matéria tratada neste processo se refere ao

u

Serviço: 012/020.112/2007
Processo: 012/020.112/2007
Data: 28/03/07
Folha: 56
Rubrica: *f*

tempo de resposta do Call Center e não de atendimento de serviços” e que “(...) o processo está apurando o tempo de resposta do Call Center, e não o tempo de realização dos serviços, estes sim com prazos de atendimento no contrato de Concessão”.

Sobre este ponto, é crucial lembrar que o tempo de resposta do *Call Center* da CEG é matéria absolutamente afeta à realização de serviços, uma vez que, como salientado pela própria Concessionária, “(...) os funcionários de *Call Center* são contratados para atender as reclamações e sugestões do consumidor e encaminhar para os setores competentes para resolver efetivamente a questão (...)”.

Por esta razão, uma vez realizada uma reclamação junto ao *Call Center*, este setor deve encaminhar a questão ao setor pertinente em prazo razoável para sanar efetivamente o problema, cabendo-lhe sim manter o Usuário informado de todas as etapas adotadas pela empresa na busca pela solução do impasse, seja através de contato espontâneo ao cliente, ou em atenção ao contato do mesmo.

Assim, as matérias se interligam, não podendo ser dissociadas.

Demais disso, basta uma rápida leitura da CI/AGENERSA/JP nº. 014/07, peça inaugural deste processo, para verificar que o presente regulatório possui dois objetivos bastante claros, quais sejam, a Ocorrência registrada pela Usuária Kátia Krause, decorrente da demora na solução da questão por ela apresentada e, também, a apuração do tempo de resposta do *Call Center*.

Por essas simples razões, a alegação de que as matérias tratadas no presente processo são diversas de seu real objeto, é desprovida de qualquer respaldo jurídico, razão pela qual, a desconsidero.

O que nos parece, é que a CEG busca subterfúgios para furtar-se da inequívoca responsabilidade decorrente do descumprimento evidente dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, item 13, A do Contrato de Concessão, hipótese que não se pode admitir.

u

E-12/020.112.2007
02 03 07 59

Contudo, no que concerne à alegação de inexistência de regulação por parte desta AGENERSA quanto ao tempo de atendimento, prazos e procedimentos adotados pelo *Call Center* da CEG, acolho parcialmente o argumento da Concessionária e solicito a abertura de processo específico para cuidar de tal questão, sendo certo que diversos prazos e procedimentos são definidos pelo Contrato de Concessão.

Por fim, pleiteia a CEG o arquivamento do processo em razão da suposta perda de seu objeto, face à falta de interesse de agir da Usuária Kátia Krause que, após resposta da Concessionária, não mais se manifestou nos presentes autos.

É fundamental elucidar, uma vez mais, que a CEG equivoca-se ao tecer tais alegações, posto que, conforme disposto no art. 4º, inciso V, da Lei Estadual nº 4.556, de 06/06/2005 – Lei de Criação da AGENERSA – é atribuição desta Autarquia agir de ofício ou por provocação dos interessados nos assuntos relativos aos Contratos de Concessão:

“Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:

(...)

V - expedir deliberações e instruções tendo por objeto os contratos submetidos a sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das concessionárias e permissionárias, **de ofício** ou quando instada por conflito de interesses;”⁴

Desta forma, descabido o arquivamento do presente feito, vez que conforme acima salientado, mesmo diante da inércia da Usuária, deve esta Agência Reguladora dar seguimento e julgar os fatos aqui narrados, em estrita observância ao regular cumprimento do Contrato de Concessão.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:



⁴ Sem grifos no original.

• Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, parágrafo §3º, e Quarta, *caput* e parágrafo §1º, Item 4 e do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13, A, todos do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 16, incisos III, IV e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

• 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, de 04/09/2007.

É o Voto.



Darcília Leite

Conselheira Relatora

Serviço Público Estadual

Processo: E-12/020.112/2007

Data: 22/03/07 Pág.: 59

Rúbrica: 

AGENERSA

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



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 532

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA CEG – TEMPO DE RESPOSTA DO
CALL CENTER DA CEG**

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-12/020.112/2007, por unanimidade,

DELIBERA:

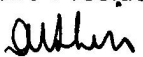
Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, parágrafo §3º, e Quarta, *caput* e parágrafo §1º, Itens 4 e do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13, A, todos do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no artigo 16, incisos III, IV e VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, de 04/09/2007.

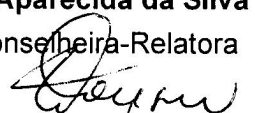
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio B. Raposo
Conselheiro

Processo: E-12/020.112.2007
Data: 22.03.09
Rubrica: 