

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1040

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1040

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA NA
OUVIDORIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA
524871.

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-
12/020.516/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no
montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do
seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da
infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas
Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do
Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do
instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I,
ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos
narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao
cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta
AGENERSA.

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

Art.3º - Determinar que a Ouvidoria comunique o cliente da decisão desta Agência Reguladora.

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

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de JaneiroGOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Processo nº.: E-12/020.516/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência 524871.
Sessão Regulatória: 29 de março de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID Nº. 70/2011, de 07/11/11, que trata da ocorrência nº. 524871, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Naquele documento, a Ouvidora registra que "(...) Cliente reclama da CEG, pois estava com vazamento e solicitou um técnico em 07/2011, que não encontrou o vazamento e informou que teria que aplicar resina. Cliente concordou com o valor de R\$ 525,00 e na semana seguinte foi uma outra equipe, e foi informado de que não poderia aplicar a resina porque a tubulação era velha e não iria suportar a pressão. Ressalta que a tubulação é nova, mais ou menos cinco anos, e que o segundo técnico passou o valor de R\$ 2.500,00, com o qual não concordou. Fez contato com uma terceirizada, que localizou o vazamento no relógio. Informa que a CEG está cobrando uma taxa de visita de R\$180,00 e cliente não concorda com o procedimento, pois os dois técnicos que foram em sua residência foram incompetentes. Solicita providências".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 587 de 11/11/2011, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora, encaminhando naquela mesma ocasião cópia do inteiro teor dos autos.

Às fls. 05, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2355/2011, de 25/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX nº. 587 de 11/11/2011, esclarecendo que "(...) No caso em tela, a cliente solicitou que uma equipe da CEG comparecesse em sua residência, tendo em vista que suspeitava que estava havendo um vazamento, que não foi detectado pela empresa prestadora de serviço à CEG, que compareceu à residência do usuário, mas sim, pela terceirizada contratada diretamente pela cliente, razão pela qual não concorda com a cobrança pela Concessionária da taxa de visita. (...) Com isso a CEG, buscando atender o cliente com qualidade e eficiência, ao invés de ficar tentando buscar provas quanto a existência ou não do vazamento, entrou em contato com a empresa prestadora de serviço que efetuou a cobrança através da fatura da cliente, e, solicitou o cancelamento da mencionada cobrança, o que foi prontamente atendido". Por fim, informa a CEG que "(...) ao entrar em contato com a cliente a mesma demonstrou satisfação com a solução do problema".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 10/12, em 23/01/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 13/15, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-189/12, de 31/01/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 10/12 de 23/01/12, informando que "(...) Trata-se de processo administrativo, cujo objeto é a reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sob nº 524871, por meio da qual a Sra. Eliana Freiburger Lewkowicz, relata supostos problemas enfrentados quando da contratação de prestação de serviço junto a CEG²".

Acrescenta a CEG que "(...) ao realizar intermédio com a empresa GNS, visando o bem estar do consumidor, obteve a informação de que, por mera liberalidade, a referida empresa providenciaria a restituição do valor de R\$180,00 (cento e oitenta reais) cobrado da cliente, a título de vistoria" e que "(...) embora a GNS faça parte do mesmo grupo da Concessionária CEG, esta pode não deter completa informação sobre as operações realizadas por aquela, que é contratada por livre escolha do cliente".

Assevera a Concessionária que "(...) é temerário que se aplique uma penalidade com base em meras alegações do cliente, que tem o dever de provar o que alega, de forma que a inversão do ônus da prova é instituto a ser aplicado somente pelo Poder Judiciário, sob pena de grave lesão ao princípio da separação dos poderes. (...) Por esses motivos, nos cabe discordar do Parecer da CAENE de fls. 09 e da Procuradoria de fls.11 no tange ao suposto descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão, posto que os orçamentos apresentados o foram por empresa particular, não regulada, além disso, o fato da cliente não aprovar o orçamento não configura qualquer descumprimento contratual".

Por fim, solicita a CEG: "(...) i) archive o processo, sem a aplicação de qualquer sanção, considerando não ter ocorrido qualquer descumprimento Contratual ou; ii)alternativamente, caso assim não entenda, que aplique a penalidade de advertência, por guardar proporcionalidade com o conteúdo da reclamação em comento, pontual dentre o universo de reclamações registradas na Ouvidoria da Agência".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

² - i) Em julho/2011 solicitou a visita de um técnico, para apurar se havia ou não vazamento de gás, momento no qual lhe teria sido informado que não havia vazamento e que deveria ser aplicada resina; ii) Naquela oportunidade, lhe teria sido passado um orçamento de R\$525,00 (quinhentos e vinte e cinco reais), com o qual teria concordado; iii) Posteriormente, na semana seguinte, outra equipe teria ido a sua residência, lhe informando que a tubulação era velha e que a aplicação de resina poderia gerar diversos problemas, de modo que lhe foi passado um orçamento de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), com o qual não concordou; iv) Por fim, alega ter feito contato com uma terceirizada, que teria localizado vazamento no medidor; v) Em função do histórico acima, a cliente discorda do valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) cobrados, a título de vistoria, em sua conta de gás.

Processo nº.: E-12/020.516/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com
mais de 30 dias. Ocorrência
524871.
Sessão Regulatória: 29 de março de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado através da ocorrência registrada sob o nº. 524871 na Ouvidoria da AGENERSA há mais de 30 dias, sem resposta da Concessionária, e tem por finalidade avaliar a reclamação realizada pelo Sr. Jaques Lewkowicz em nome da cliente Eliana Freiburger Lewkowicz.

Entendo do histórico de atendimento contido nos autos que o cliente entrou em contato com a Concessionária em julho de 2011 para verificar um vazamento em sua unidade.

A equipe da CEG, em vistoria realizada, não detectou o aludido vazamento, entretanto foi informado da necessidade de aplicação de resina, trabalho este que teria um custo de R\$ 525,00 (quinhentos e vinte e cinco reais).

Informa, ainda, que, na semana seguinte, uma outra equipe da CEG compareceu em sua residência, esclarecendo naquela oportunidade que não poderia aplicar a resina em razão de a tubulação ser velha e, por isso não suportaria a pressão do gás.

Porém, ressalta o cliente que sua tubulação é nova, aproximadamente trocada há 5 (cinco) anos, e que o técnico da Concessionária, em sua segunda visita, informou que o trabalho ficaria no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), não concordando com o montante orçado.

Prossegue afirmando que contatou uma empresa terceirizada e esta, em sua vistoria, localizou o vazamento no relógio. Entretanto, para sua surpresa, a CEG está cobrando uma taxa de visita de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), não concordando com o procedimento, pois as duas equipes que compareceram em sua residência foram incompetentes.



Instada a se manifestar, a Concessionária afirma que "(...) buscando atender o cliente com qualidade e eficiência, ao invés de ficar tentando buscar provas quanto a existência ou não do vazamento, entrou em contato com a empresa prestadora de serviço que efetuou a cobrança através da fatura da cliente, e, solicitou o cancelamento da mencionada cobrança, o que foi prontamente atendido". Por fim, informa a CEG que "(...) ao entrar em contato com a cliente a mesma demonstrou satisfação com a solução do problema".

Em 16/12/11, a Ouvidoria despacha nos autos informando que enviou mensagem, via e-mail, ao cliente esclarecendo da instauração deste regulatório, considerando que não houve nenhum retorno da CEG com relação à reclamação da cliente.

A Câmara Técnica desta Agência, em seu parecer, considera o descumprimento de prazos pela Concessionária, quanto ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A¹, como na resposta à Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019²) de 16/05/11 e informa que o cliente, através do contato telefônico, contesta o cancelamento da cobrança citada pela CEG.

A Procuradoria desta Agência corroborou integralmente com o pronunciamento da CAENE, concluindo pela aplicação de sanções à Concessionária CEG.

Em mais uma intervenção nos autos, em razão do prazo para razões finais, a Concessionária afirma que intermediou a solicitação no sentido de cancelar a cobrança, junto a sua empresa parceira Gás Natural Serviços S/A GNS, visando o bem estar do consumidor e obteve a informação de que, por mera liberalidade, a referida empresa providenciaria a restituição do valor cobrado ao cliente a título de vistoria.



1 - PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ♦ execução de ramais, 30 dias(3);
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

² 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

Ressalta, ainda, que a empresa Gás Natural Serviços S/A (GNS), embora faça parte do mesmo grupo, é uma firma privada e independente e a Concessionária não detém completa informações sobre as operações realizadas por aquela, que é contratada por livre escolha do cliente.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95³, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, consequentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Posso, ainda, depreender que, uma vez mais, percebe-se a falta de treinamento ou instrução insuficiente repassada aos prestadores de serviços pela Concessionária, ante os orçamentos e serviços totalmente distintos.

Conforme já é do conhecimento (Cláusula Quarta, § 1º, item 5), a Concessionária, ao delegar à GNS a execução de seus serviços, assume inteira responsabilidade pelo ato de seus empregados, prepostos ou até pelas empresas que prestam serviços de sua competência, como é o presente caso.

Independente de todo o tratamento prestado ao cliente depois daquele muito reclamar e da informada intermediação obtida junto à empresa GNS, no sentido de cancelar a indevida cobrança em sua própria fatura, nada mais fez que não fosse sua inteira obrigação.

Cabe iluminar que mesmo com o suposto esforço da Concessionária no sentido de cancelar a cobrança, até o momento não há provas nos autos de que a mesma foi cancelada ou até mesmo estornada.

Independente da ausência de prova conforme acima, entendo que ficou configurada cabalmente a culpa da Concessionária, através da empresa Gás Natural Serviços S/A, em razão da ausência de informações precisas e adequadas para execução de serviço na residência da cliente.

Entendo, também, como infração contratual o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo da mesma forma aplicação de penalidade.



³ CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

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

Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21⁴ do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16⁵, IV⁶, e art. 18⁷, I⁸, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III - Determinar que a Ouvidoria comunique o cliente da decisão desta Agência Reguladora.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

4 - "(...) 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, 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;
5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;
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;
11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;
21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

5 - 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:

(...)

6 - 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;

7 - 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:

(...)

8 - 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;

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1047

*Concessionária CEG -
Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº 524871.*

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-12/020.516/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

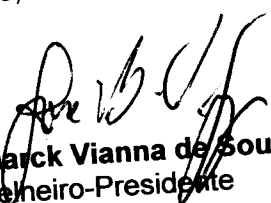
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, 3ª e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

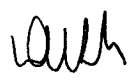
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

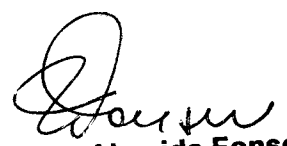
Art.3º - Determinar que a Ouvidoria comunique o cliente da decisão desta Agência Reguladora.

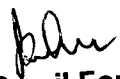
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro