

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1147

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1147

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS. SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 523891.

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-12/020.602/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (hum milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos arts. 17, inciso VI e VIII, 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 525.897.

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

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG:

1 - que restabeleça, imediatamente, o serviço na residência do usuário;

2 - que, no prazo de 15 (quinze) dias, providencie a emissão de novas faturas relativas aos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2012, todas

contendo os dados corretos do medidor instalado na residência do usuário, de nº . 85395, bem assim nova data de vencimento, com prazo razoável para pagamento pelo mesmo.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira - Relatora

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.602/2011
Data de Autuação 09/12/2011
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Apuração de possível descumprimento de cláusula
contratual. Ocorrência nº 525897.
Sessão Regulatória 19/06/2012.

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.602

Data 09/12/2011 Fls.: 71

Rúbrica: 

Relatório

Trata-se de processo instaurado¹ tendo em vista a CI OUVID nº. 90/2011², por meio da qual a Ouvidoria desta Agência informa listagem das ocorrências registradas naquele órgão há mais de 30 (trinta) dias sem resposta das Concessionárias, dentre elas a ocorrência nº. 525.897³.

Mediante o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 665, de 15/12/2011⁴, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo.

Consta, às fls. 07, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/2011, onde se verifica a distribuição deste feito à minha Relatoria.

Por meio do despacho de fls. 08, o feito é encaminhado ao meu Gabinete, que o remete à CAENE⁵, tendo aquela Câmara Técnica solicitado à Ouvidoria da AGENERSA que buscasse junto ao usuário "(...) os registros de protocolo de atendimento", o que é providenciado pela Ouvidoria, que acosta aos autos "(...) resposta do cliente ao email em que pedi que me informasse os protocolos de atendimento fornecidos pela CEG"⁶; bem como "(...) novas informações enviadas pelo cliente por meio de nosso Call Center (...)"⁷ e correspondência eletrônica⁸ enviada pelo usuário⁹. 

¹ Mediante o REQ AGENERSA/SECEX nº.355/2011, de 09/12/2011, fls. 02.

² De 08/12/2011 - fls. 03/04; histórico da ocorrência às fls. 05.

³ "Cliente reclama da CEG, pois solicitou religação e até a presente data não obteve resposta. Relata que entrou em contato várias vezes com a cia. e o que alegam é que, na base de dados, o endereço não confere (AV GABRIELA PRADO MAIA, 41, APTO 301). Relata muitos transtornos e solicita a esta agência verificação e solução o mais rápido possível".

⁴ Recebido pela CEG em 19/12/2011, acostado às fls. 06.

⁵ Em 23/01/2012.

⁶ Fls. 11, onde constam também os números de protocolo informados pelo cliente.

⁷ Fls. 12/13: 29/12/2011 - "Cliente entra em contato para informar que somente no início de mês de dezembro/2011 houve a retificação do endereço e pode solicitar a religação. Quando o técnico comparecer ao local, verificou que o medidor havia sido retirado pela cia este mês. Cliente relata que o técnico colocou um outro medidor e colocou uma canalização flexível próximo ao medidor. Foi orientada de que tal procedimento seria temporário e que teria que entrar em contato com uma empresa GNS para cumprir algumas exigências. Cliente relata que, ao entrar em contato com a empresa, foi informada de que terá que pagar pela visita R\$ 180,00 e mais o valor da troca da tubulação. Questiona sobre os valores, pois até agosto tudo funciona perfeitamente, e questiona também o motivo pelo qual a cia realizou a retirada do medidor. Solicita a esta agência verificação e solução; 11/01/2012 - "Medidor foi instalado e o fornecimento

Na data de 03/04/2012, a CAENE apresenta Parecer¹⁰, pelo qual verifica que "(...) houve uma demora no atendimento a solicitação de religação de gás descumprindo os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A, do Contrato de Concessão (...)"; observa que "Considerando o evidenciado acima e o exposto nas folhas 17 e 18, onde ficou demonstrado no Certificado de Inspeção um número de medidor (folha 17) e na conta do cliente (folha 18) está constando um número diferente, ficando clarividente que a CEG anotou o número do medidor errado e até hoje vem gerando faturas com o número do medidor equivocado"; que "Mesmo com reclamações frequentes do cliente, até a presente data nenhuma resposta foi dada pela Concessionária, denotando que houve um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do CONTRATO DE CONCESSÃO (...)" e aponta o "(...) não atendimento a Instrução Normativa CODIR Nº 019, de 16 de maio de 2011, levando também ao descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão".

Mediante Ofício¹¹, a assessoria deste Gabinete solicita à CEG manifestação, tendo a Delegatária, em resposta, protocolizado nesta Agência a correspondência DIJUR-E-709/12¹², pela qual esclarece que "(...) o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 26/12/2011"; informa que "Após a religação, o cliente alega ter entrado em contato novamente relatando que o técnico havia colocado em sua residência um outro medidor e uma canalização flexível"; que "(...) a canalização flexível, colocada no local, está de acordo com a normativa técnica e foi criado para ser instalado em cabines de medidores com pouco espaço"; observa que "(...) dentro do universo de clientes existentes na base dessa Concessionária, apenas foi relatado por essa Agência, no presente processo, um caso de cliente que a CEG teria demorado a religar o gás, mas, em que pese isso, o cliente foi devidamente u

liberado em 26/12/2011, após a atualização do cadastro da rua (AVN HEITOR BELTRÃO 41/301). Quanto à reclamação da maneira que o medidor foi instalado, esclarecemos que o flexível colocado no local está de acordo com a normativa técnica e foi criado para ser instalado em cabines de medidores com pouco espaço. OCORRÊNCIA TRATADA ATRAVÉS DO PROCESSO REGULATÓRIO E-12/020.602/2011."; 29/02/2012 - "Cliente alega que houve instalação de medidor porém está sendo mencionado na fatura número de outro medidor. Ressalta que o imóvel está fechado, houve visita do técnico no dia 01/02 que verificou o medidor, anotou o consumo de outro medidor (medidor instalado - certificado de inspeção 26/12/2011, medidor substituído, ponto plugado sem aparelho: dados do medidor 85395, leitura 11:16h - portanto não existe leitura anterior porque foi substituído neste dia, anteriormente fez orçamento de assistência técnica no valor de R\$ 85,00 // Dados da fatura de jan/2012: medidor 1092489 leitura atual 1212, leitura anterior 1192 consumo 20 m³ + valor do orçamento de R\$ 85,00 total: R\$ 163,44). Informa que reclamou na CIA e foi orientado a aguardar o recebimento de nova fatura, sendo que a CIA solicita o pagamento do consumo, sendo necessário ter nova visita, porém a segunda visita é cobrada, acrescenta que não efetuou o pagamento da 1ª fatura, e recebeu a 2ª fatura com valor total de R\$ 25,75 (com 4m³ de consumo, não foi cobrado o valor de R\$ 85,00), portanto a visita do técnico no dia 01/02 não resolveu o problema. Solicita providências".

⁸ Fls. 15/16 - encaminhada àquela Câmara Técnica por meio da CI OUVID nº. 26, de 12/03/2012 - fls. 14.

⁹ Fls. 15/18 - "(...) ainda estão sendo emitidas cobranças em meu nome sobre um número de medidor que não me pertence, como demonstrado pelos documentos divergentes emitidos pela própria CEG (seguem eles em anexo: Certificado de Inspeção.pdf e Nota Fiscal.pdf) o medidor realmente instalado em minha residência é o de número 85395 como consta no 'Certificado de Inspeção', porém a 'nota Fiscal' demonstra que o medidor pelo qual estou sendo erroneamente cobrado é o de número 1092489. Gostaria de também registrar: 1. Até a presente data não foi feito uso gás na residência, encontrando-se assim o medidor com o mesmo consumo da data de sua instalação. 2. Como até a presente data o problema não foi solucionado, não recebendo uma única cobrança que diga respeito ao medidor que se encontra instalado em minha (o de nº. 85395), ainda não efetuei qualquer pagamento a CEG, sendo necessário a correção não só a cobrança mas de seus vencimentos".

¹⁰ Encaminhado ao meu Gabinete em 04/04/2012 - fls. 19/20.

¹¹ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 023, de 09/04/2012 - fls. 21 - recebido pela CEG em 11/04/2012.

¹² Fls. 22/23 - protocolizada nesta AGENERSA em 20/04/2012.

atendido"; entende que "O cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento ao cliente" e que "(...) não deve ser aplicada qualquer sanção pelo CODIR, que deve determinar o arquivamento do processo".

Instada a se manifestar¹³, a CAENE observa que a correspondência enviada pela CEG "(...) não contém novas informações, apenas reitera as já contidas no processo, sendo assim, mantemos nosso parecer da folha 19".

Por meio da CI OUVID nº. 49, de 25/04/2012, a Ouvidoria da AGENERSA remete a este Gabinete correspondência eletrônica¹⁴ encaminhada pelo usuário, pela qual o mesmo apresenta "1. (...) fotos (...) datadas referentes ao medidor do apartamento 301 situado na Avenida Heitor Beltrão nº. 41 de modo a demonstrar o real medidor instalado; 2. (...) imagens das contas incorretas (...) que em ambos os casos indicam o medidor errado, bem como discordância entre os valores a serem pagos; 3. (...) notificações de cobranças (...) pelo não pagamento das contas que permanecem erradas, bem como discordância entre os valores a serem pagos; 4. (...) conta (...) apresentando dois medidores ao invés de um único, sendo um o correto e o outro fruto de todo o problema"; informa "(...) os novos números de protocolos junto à CEG" e a resposta dada pela Ouvidoria da Concessionária¹⁵.

Os autos são novamente enviados à CAENE¹⁶, que apresenta despacho¹⁷, no qual afirma que "As novas informações prestadas pelo cliente (...) corroboram o 3º parágrafo do parecer (folha 19 dos autos) (...)".

Instada a se manifestar¹⁸, a Procuradoria apresenta Parecer¹⁹, pelo qual, após breve relato, observa que "(...) ficou sacramentado nos autos que a concessionária não respeitou o prazo para o atendimento do pleito do cliente, bem como esta mostrou-se ineficiente ao gerar faturas com o número do medidor errado, apesar das frequentes reclamações do cliente"; nota que "(...) as condutas da CEG foram de encontro ao disposto no contrato de concessão, maculando-o"; lembra que "(...) a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução normativa CODIR nº. 19/2012, visto que sua omissão não se [coaduna] com a base principiológica dos serviços públicos, elencados na Lei 8.987/95,

¹³ Em razão do despacho de fls. 23v.

¹⁴ Fls. 26/40.

¹⁵ "Informamos que de acordo com o serviço de verificação de leitura realizado no dia 01/02/2012, foi verificado que a numeração do medidor estava divergente com a fatura. Nessa mesma data, realizamos o acerto no cadastro. Acrescentamos que as faturas 01/2012 a 03/2012 foram recalculadas para Taxa Mínima - Consumo Zero, todas com vencimento para 07/04/2012. Esclarecemos que a tarifa da CEG é cobrada de forma escalonada (...)".

¹⁶ Despacho de fls. 40v.

¹⁷ Fls. 41.

¹⁸ Em razão do despacho de fls. 41v.

¹⁹ Fls. 42/43, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

assim como no contrato de concessão"; aponta que "Tendo em mente que a AGENERSA tem como função institucional a regulação dos serviços públicos concedidos de gás canalizado, ou seja, cabe a esta autarquia fazer cumprir o disposto na lei e no contrato de concessão, não podendo furtar-se de atuar quando toma conhecimento de alguma conduta irregular praticada pela concessionária" e corrobora "(...) com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária [infringiram] às normas contratuais, estando, portanto, [incursas] nas penalidades previstas no contrato de concessão".

Mediante o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº 043, de 08/05/2012²⁰, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, informa a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Idêntica providência é adotada com relação ao usuário²¹, que encaminha à esta Agência correspondências eletrônicas²² em 10/05/2012 e 11/05/2012, pelas quais informa que "(...) a Empresa CEG insiste em responsabilizar-me por seus erros, na data de ontem (10/05/2012) recebi um Aviso de Corte datado de 03/05/2012, intimando-me a pagar em 72 horas todas as contas ainda em contestação sob ameaça de corte ao fornecimento (...)" e apresenta resposta enviada pela CEG, de que o aviso de débito está correto.

Na data de 21/05/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-885/12²³, pela qual solicita a dilação do prazo para a apresentação de razões finais, em mais 05 (cinco) dias, pleito que é deferido e informado mediante o Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 048, de 23/05/2012²⁴.

Por meio da correspondência DIJUR-E-930/12²⁵, a CEG, após breve relato, esclarece que "(...) após a reclamação do cliente, corrigiu a informação relativa ao número do medidor, fazendo constar das novas faturas o número correto do medidor, a partir da conta de abril de 2012"; informa que "(...) recalculou as contas de janeiro, fevereiro e março de 2012 para constar a conta mínima (consumo zero)"; aduz que "(...) a Ouvidoria da CEG e da Agência vêm se reunindo mensalmente, desde o início de 2012, visando diminuir eventos dessa natureza, garantindo a satisfação dos clientes"; que "(...) tais medidas devem ser consideradas pela AGENERSA quando do

²⁰ Fls. 44, recebido pela CEG em 09/05/2012.

²¹ Mediante E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 078, de 10/05/2012 - fls. 45

²² Fls. 46/48 e 49/51.

²³ Fls. 52.

²⁴ Fls. 53 - recebido pela CEG na mesma data.

²⁵ Fls. 54/56 - protocolizada nesta Agência em 28/05/2012.

julgamento do processo em comento"; reitera "(...) o fato de que todas as reclamações do cliente foram devidamente observadas, tendo a CEG tomado as medidas corretivas prontamente, de modo que a situação do cliente está regularizada e as contas vêm sendo emitidas com o número correto do medidor" e entende que "(...) o processo em questão deverá ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção a Concessionária, que adotou uma postura diligente, prestando um serviço público adequado".

Através de correspondências eletrônicas²⁶ enviadas a assessoria deste Gabinete, o usuário informa que "(...) a companhia efetivou o corte ao fornecimento de gás e lacramento (lacre: CEG 1844234) do medidor"; encaminha fotos do lacre disposto no medidor²⁷, cópias dos avisos de débito e de corte²⁸ e do certificado de inspeção²⁹; relata que "Ao entrar em contato com a CEG para obter esclarecimentos (protocolo: 2396889444 de 13/06/2012) fui informado (...) que no sistema constava que o medidor 0085395 fora instalado na data de 14/03/2012 em substituição ao outro medidor 1092489 (o foco de todo o problema), não cabendo então contestação das contas e sendo correto o corte"; que "Ao informar a atendente que o erro era do sistema e comprovável por documento emitido pela própria CEG de nome 'certificado de Inspeção' (onde consta a instalação do medidor 0085395 em data anterior a 26/12/2011), obtive como resposta que nada poderia ser feito e que o atendimento deveria se encerrar"; que "(...) solicitei ser transferido para sua superior, mas (...) apenas fui apenas transferido a outro atendente (protocolo: 2396889444 de 13/06/2012), após muita argumentação e espera por minha parte, resultou na resposta que meu fornecimento seria restabelecido na data de 14/06/2012 e que seriam regeadas as faturas alterando seus vencimentos (para 25/06/2012), mas que era impossível corrigir os números dos medidores nas faturas, cabendo a minha pessoa pagar as contas erradas" e conclui apontando que "(...) por mais uma vez tento junto a CEG solucionar o problema, porem mais uma vez sem qualquer solução real e na contra mão de tudo que se poderia esperar o que me é oferecido: assumir e pagar por um erro cometido pela CEG, sobre risco de ou não ter meu fornecimento restabelecido ou vir a ser suspenso novamente em algum momento futuro".

É o Relatório.



Darcília Leite

Conselheira-Relatora

²⁶ Fls. 57/64 e 65/67 - datadas de 13/06/2012.

²⁷ Fls. 58/60 e 66.

²⁸ Fls. 61/64.

²⁹ Fls. 67.

Processo nº. E-12/020.602/2011
Data de Autuação 09/12/2011
Concessionária CEG
Assunto Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência nº. 525897.
Sessão Regulatória 19/06/2012

Voto

Serviço Público Estadual
Processo nº. E-12/020.602/2011
Data 09/12/2011 Fls.: 76
Rúbrica: 

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI OUVID nº. 90/2011¹, de 08/12/2011, na qual a Ouvidora desta AGENERSA relata reclamação do Sr. Alfredo Vieira de Graes Simões, realizada nesta Agência Reguladora em 17/10/2011, autuada sob o nº. 525897, a respeito da demora injustificada para religação de gás em sua residência em razão da divergência de dados (endereço) em seu cadastro, bem como da cobrança de faturas mensais referentes a medidor diverso daquele instalado em sua residência, cujos valores contesta.

Em sua defesa, a Concessionária CEG se limita a informar que "(...) o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 26/12/2011"; que "(...) corrigiu a informação relativa ao número do medidor, fazendo constar das novas faturas o número correto do medidor, a partir da conta de abril de 2012" e que "(...) recalculou as contas de janeiro, fevereiro e março de 2012 para constar a conta mínima (consumo zero)".

Passamos, então, à análise dos fatos.

No que concerne à solicitação de religação de gás na residência do usuário, nenhuma justificativa socorre à CEG que, de acordo com o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, possuía o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para realizar tal serviço, contudo, conforme afirmado pela própria companhia, na correspondência DIJUR-E-709/12², somente o providenciou cerca de 02 (dois) meses após o pedido - feito pelo usuário desde outubro/2011, vale dizer, em 26/12/2011, e de forma insatisfatória.



¹ Encaminhada à SECEX, acostada às fls. 03/05.

² Fls. 22/23.

O fato de haver informações equivocadas no cadastro do usuário junto à Concessionária, não isenta a mesma da obrigação de prestar o serviço da forma e nos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão, especialmente em razão do citado equívoco ter ocorrido por motivos alheios à vontade do usuário que, por várias vezes, buscou solucionar a questão junto à empresa, alertando sobre a divergência cadastral e solicitando sua correção, o que se comprova através dos diversos protocolos de atendimento informados pelo mesmo³.

No que tange às faturas mensais contendo número de medidor diverso daquele instalado na residência do usuário, relata a CEG⁴ que a partir de abril/2012 tal equívoco foi sanado, momento em que a empresa, igualmente, recalculou os valores das faturas de janeiro, fevereiro e março de 2012, anteriormente contestados pelo cliente, para o valor da conta mínima (consumo zero).

Inicialmente, ressalto que tal providência - recálculo das faturas -, não tem o condão de isentar a CEG pela falha cometida; tal se presta, apenas e tão somente, para tentar minimizar os transtornos sofridos pelo usuário, que por cerca de 06 (seis) meses, vem buscando a integral regularização do serviço em sua residência.

Demais disso, como amplamente demonstrado pelo usuário, mesmo após o recálculo das faturas dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2012, continuou a Concessionária a laborar com erro, pois nas contas refaturadas ainda constava o número de medidor diverso daquele instalado em sua residência, afirmação claramente demonstrada pelos documentos de fls. 30/36.

E mais, o equívoco quanto ao número dos medidores não foi sanado a partir da fatura de abril/2012. Da detida análise de tal documento, disposto às fls. 36, é possível verificar que lá constam os números de dois medidores, o efetivamente instalado na residência do usuário (nº. 85395) e outro, desconhecido pelo consumidor (nº. 1092489).

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.602/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 77

Rúbrica: 

³ Fls. 11.

⁴ Correspondência DIJUR-E-930/12 - fls. 54/55.

Ocorre que, por óbvio, não se pode impor ao usuário efetuar o pagamento de faturas mensais relativas à medidor diverso daquele instalado em sua residência, que é justamente a hipótese dos autos.

Assim, mesmo com o recálculo das faturas de janeiro, fevereiro e março de 2012, as mesmas não podem ser cobradas do usuário nos moldes apresentados, por tratarem-se de documentos elaborados com erro.

A fatura mensal é um documento formal, referente ao serviço contratado e prestado na residência do usuário. Assim, deve espelhar com fidelidade a realidade do serviço prestado.

Portanto, são indevidas as faturas mensais emitidas com dados divergentes daqueles relativos ao usuário e não podem servir como documento de cobrança em face do mesmo.

Idêntica é a hipótese espelhada na fatura de abril/2012, que contém número de dois medidores: o do usuário, e outro desconhecido pelo mesmo, o que a torna igualmente indevida.

Informada da situação, caberia à Concessionária providenciar o recálculo das faturas de janeiro, fevereiro e março de 2012 para consumo zero, e a fatura de abril/2012 com o consumo real, todas contendo os dados corretos referentes ao usuário e apenas e tão somente o número do medidor instalado na residência do mesmo.

Qualquer providência diversa da acima citada, macula tais documentos, impedindo a sua cobrança ao usuário.

Não obstante o exposto, percebe-se que a CEG buscou a solução, ainda que tardia, da questão, contudo, o fez de forma insatisfatória, tornando-se impossível afastar sua responsabilidade decorrente da falha na prestação do serviço.

É bem verdade que, muito embora seja obrigação da Delegatária prestar serviço de qualidade em atenção aos preceitos dispostos no Contrato de Concessão,



erros podem ocorrer. Nestes casos, deve a Concessionária laborar com eficiência, buscando solucionar a questão da forma mais célere possível, objetivando a satisfação do usuário. Assim agindo, pode afastar uma eventual responsabilização, ou mesmo atenuar eventual penalidade, em razão de proceder com evidenciada boa-fé.

Contudo, se demora injustificadamente para apresentar uma solução para o problema informado pelo usuário, ou mesmo se tenta solucioná-lo parcialmente ou de forma insatisfatória, falha ao tentar afastar sua responsabilidade, chamando para si as penalidades cabíveis, decorrentes da prestação inadequada dos serviços.

É exatamente essa a hipótese dos autos. A CEG, ao buscar a solução da questão, frise-se, depois de meses de reclamações, atuou de forma insatisfatória, mantendo a sua postura desidiosa com o usuário, que permanece, até hoje, buscando a regularização do serviço. Assim, outra alternativa não resta senão a aplicação das penalidades cabíveis, pois mesmo após diligenciar, a falha na prestação do serviço persiste, com o evidente descumprimento do Contrato de Concessão.

Insta consignar que em 13/06/2012, o usuário encaminhou à assessoria deste Gabinete novas correspondências eletrônicas⁵, nas quais informa a respeito do corte no fornecimento de gás em sua residência - cujo aviso foi enviado em 03/05/2012, em razão do não pagamento das faturas referentes aos meses de janeiro a abril de 2012, todas contestadas pelo mesmo; e aponta que, ao contatar a CEG questionando sobre a interrupção do serviço, foi informado a respeito da impossibilidade de reemissão das faturas com os dados corretos do medidor instalado em sua residência, devendo o mesmo quitar as faturas em aberto com o número do medidor errado.

Conforme exposto, não é possível exigir o pagamento de fatura mensal com dados diversos daqueles que espelham a realidade do serviço prestado. Portanto, a interrupção do fornecimento embasada no inadimplemento de faturas indevidas traduz procedimento arbitrário da Concessionária, vedado expressamente na Cláusula Quarta, § 2º, item II do Contrato de Concessão⁶, situação que não se pode admitir, em especial

u

⁵ Fls. 57/64 e 65/67.

⁶ "§ 2º - É vedado à CONCESSIONÁRIA:

II - interromper, por decisão própria, a prestação dos serviços, salvo nas hipóteses do § 3º (...)"

diante da natureza do serviço prestado, considerado essencial, e do fato de que em nada contribuiu o usuário para a sequência de erros cometidos pela CEG.

Aqui, a conduta da Concessionária destoava do serviço adequado ao qual se comprometeu observar, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta⁷ e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira⁸, ambas do Contrato de Concessão.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações contratualmente assumidas, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para *"(...) prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório"*⁹, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011¹⁰, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inédita.

Isso porque, conforme anteriormente salientado, o primeiro contato da Ouvidoria da AGENERSA com a CEG ocorreu em 17/10/2011, contudo, somente em 11/01/2012 a empresa prestou seus primeiros esclarecimentos.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.602/2011

Data 09/12/2011 Pág.: 80

Rúbrica: 

⁷ "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."

⁸ §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."

⁹ "Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório".

¹⁰ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

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

III. 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".

advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007¹¹.

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.602/2011

Data: 09/12/2011. Fm.: 81

Rúbrica: f

Observa-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º¹² e Quarta¹³ do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º¹⁴ do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária e ao sugerir a aplicação de penalidade em decorrência dos mesmos.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (hum milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos arts. 17, inciso VI e VIII¹⁵, 19, inciso IV¹⁶ da Instrução Normativa

e

¹¹ "Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à 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;

(...)"
¹² 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.

¹³ 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."

¹⁴ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

¹⁵ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido

VIII. interromperem, por decisão própria, a prestação dos serviços, salvo nas hipóteses do § 3º da Cláusula Quarta dos Contratos de Concessão.

¹⁶ Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº 525.897.

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

- Determinar à Concessionária CEG:

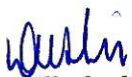
1 - que restabeleça, imediatamente, o serviço na residência do usuário;

2 - que, no prazo de 15 (quinze) dias, providencie a emissão de novas faturas relativas aos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2012, todas contendo os dados corretos do medidor instalado na residência do usuário, de nº. 85395, bem assim nova data de vencimento, com prazo razoável para pagamento pelo mesmo.

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I¹⁷ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o Voto.


Darcília Leite

Conselheira-Relatora

IV. deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços.

¹⁷ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à 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”.

Serviço Público Estadual
Processo nº. E-12/020.602/2011
Data 09/12/2011
Fls.: 82
Rúbrica: ✕

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1147



DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS. SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº. 523891.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.020.602/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 83

Rúbrica:

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-12/020.602/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos arts. 17, inciso VI e VIII, 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 525.897.

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

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG:

1 - que restabeleça, imediatamente, o serviço na residência do usuário;

2 - que, no prazo de 15 (quinze) dias, providencie a emissão de novas faturas relativas aos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2012, todas contendo os dados corretos do medidor instalado na residência do usuário, de nº. 85395, bem assim nova data de vencimento, com prazo razoável para pagamento pelo mesmo.

AGENERSA

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



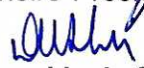
Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

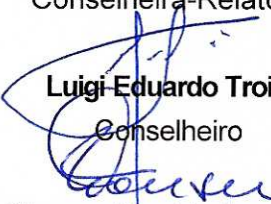
Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

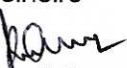
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-602/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 84

Rúbrica: 