

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1188

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1188

DE 26 DE JULHO DE 2012.

Concessionária CEG - Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 523832.

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-12/020.526/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 523832.

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

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez 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. 4º. Determinar à SECEX juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro - Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

Processo nº:	E-12/020.526/2011
Autuação:	10/11/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 523832.
Sessão Regulatória:	26 de julho de 2012

RELATÓRIO

Processo regulatório iniciado pela SECEX tendo em vista a CI/OUVID Nº 70/2011, que informou a listagem das ocorrências registradas há mais de 30 dias na Ouvidoria e sem resposta da Concessionária.

A ocorrência em questão foi gerada por descontentamento de cliente que, em 02/09/2011, reclama acerca de valores cobrados nas faturas de julho e agosto de 2011 por entendê-los abusivos.

Observados os princípios do Contraditório e Ampla Defesa, a Concessionária foi notificada da autuação do presente processo, em 18/11/11, por meio do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 597, que solicitou informação acerca da solução da ocorrência.

Em resposta ao Ofício supracitado, a Concessionária¹ informa ter realizado visita a residência do cliente, tendo sido analisado o medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos, assim como foram efetivados testes de estanqueidade, sem verificação de irregularidades.

Alega que, em respeito à satisfação do cliente, foi gerado um crédito para o mesmo no valor de R\$76,72 (setenta e seis reais e setenta e dois centavos).

Em despacho (fl. 07), a Ouvidoria informa que enviou a primeira mensagem à CEG em 03/10/11, recebeu resposta em 07/11/11 (cerca de um mês depois), contestada pelo cliente, e, ao remeter outra SNS em 09/11/2011, respondida no dia seguinte, houve novamente a contestação pelo cliente.

Informa, ainda, juntando² os registros atualizados da ocorrência, que "(...) em e-mail enviado ao cliente, confirmamos que o problema foi solucionado."

¹ DIJUR - E - 2366/2011, protocolada em 25/11/2011

² As fls. 08 a 10, que demonstra registro do cliente, em 09/11/2011, afirmando não entender o desconto da CEG nos meses de julho e agosto, uma vez que a medição da conta do mês de outubro foi de 6m³ e

Com base no relato da Ouvidoria, a CAENE³ considera que houve descumprimento dos prazos e descortesia da Concessionária com o cliente e com a AGENERSA.

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 265, de 08/12/11, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Intimada a se manifestar, a CEG esclarece que as contas de maio e junho haviam sido emitidas com consumo estimado de ZERO e, "(...) considerando que, quando foi realizada a leitura dos meses de julho e agosto identificou-se que o cliente havia consumido 7m³ nos meses de maio e junho, razão pela qual os referidos volumes foram automaticamente contabilizados nas contas de julho e agosto."

Afirma que, assim, a CEG retirou 7m³ das contas dos meses de julho e agosto, o que gerou o crédito de R\$76,72 para o usuário e, "no que tange à reclamação do cliente relativa ao mês de Novembro, a Concessionária, esclarece que refaturou a conta para o consumo correspondente a 11m³."

À fl. 17, a CAENE reitera o parecer de fl. 11, assevera que "o anexo II do contrato estabelece prazo de 72 horas para verificação de leitura (...)" concluindo que o cliente registrou nova reclamação na CEG em 01/09 (depois de ter reclamado em 30/07 na Concessionária, sem solução), com número de protocolo, e somente em 16/09 foi realizado exame do medidor.

A Procuradoria, em parecer conclusivo, corrobora com o entendimento da CAENE, tanto com relação ao descumprimento dos prazos previstos no Anexo II do Contrato de Concessão, quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria.

Entende que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, "(...) especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, e ainda no que tange ao artigo 6º, §1º da Lei 8987/95 (...) quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência", opinando "(...) pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual (...)".

Em razões finais, a CEG⁴ relata, em síntese, que em 16/09 realizou o exame do medidor e nenhuma anomalia foi detectada.

Assevera que apresentou o histórico de consumo do imóvel, informou que as faturas 07 e 08/2011 foram reenviadas para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento e, como as faturas de maio e junho foram

setembro alcançou 7m³, "(...) coerente com o consumo de uma pessoa com poucos aparelhos a gás instalados no apartamento (...)", segundo o usuário.

³ Fl. 11

⁴ DIJUR - E - 988/12, protocolada em 11/06/2012.

emitidas com leitura estimada ZERO, por liberalidade retirou 7m³ das contas de julho e agosto.

Demonstra como ficaram as faturas dos meses de maio a outubro de 2011 e informa que a OFGAN "(...) entrou em contato com o cliente e explicou os procedimentos adotados", mas "(...) o cliente não aceitou que o consumo realmente existiu no local naqueles meses (...)"

Com base nas informações acima, a CEG alega que não houve erro de leitura e os valores cobrados se apresentam corretos.

A Concessionária traz, ainda, a informação de que esteve na casa do consumidor em 02/07/11, uma vez que o usuário alegou baixa pressão do gás, afirmando que, nesse dia, "(...) a pressão estava normal, mas existia anomalia nos aparelhos de consumo".

Alega a CEG que "o cliente informou para a Oficina de Garantia que, após a visita da equipe de emergência, chamou a assistência técnica do fabricante do fogão Consul, que converteu o aparelho para a utilização do gás natural, que ainda estava com os bicos injetores para o gás de botijão."

Esclarece que "(...) de acordo com a área técnica, ao utilizar o fogão de maneira errada, (sem estar convertido para o gás natural), o cliente utilizou muito mais gás, pois a equivalência energética do GLP e do GN é diferente."

Assevera que, mesmo diante de todas as constatações, realizou por mera liberalidade um acerto da fatura de novembro/2011, "(...) que trouxe o acúmulo da leitura de ajuste das faturas de maio e junho, que foram refaturadas pela Oficina de Garantia" e que, "(...) com o acerto realizado o consumo da conta 11/2011 foi de 11m³", concluindo que adotou as providências cabíveis, "(...) o que justifica o arquivamento do presente processo administrativo."

É o relatório.

Roosevelt
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº:	E - 12/020.526/2011
Autuação:	10/11/2011
Concessionária:	CEG
Assunto:	Registro de Ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº 523832.
Sessão Regulatória:	26 de Julho de 2012

VOTO

Cuida-se de processo instaurado para tratar da ocorrência nº 523832, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Nela, o usuário reclama, em 02/09/2011, acerca de valores abusivos cobrados nas faturas de gás emitidas pela Concessionária CEG referentes aos meses de julho (vencimento 10/08/2011) e agosto (vencimento 10/09/2011), nas quais constavam, respectivamente, os valores de R\$118,87 (cento e dezoito reais e oitenta e sete centavos) e R\$ 87,55 (oitenta e sete reais e cinquenta e cinco centavos), considerando que residem apenas 02 (duas) pessoas no imóvel.

Posteriormente, informando a real medida constante na fatura de outubro de 2011, com vencimento em novembro do mesmo ano, reclamou, em 01/12/2011, que a referida conta foi baseada em medição errada de leitura.

Em suas manifestações, a Concessionária defendeu-se para afirmar, em síntese, que já havia realizado visita técnica ao consumidor em 02/07/2011, para atender a chamada de emergência, orientando-o sobre a utilização de equipamentos, bem assim que em 16/09/2011 realizou exame do medidor, sem verificar irregularidades.

Afirmou, também, que "(...) quando foi realizada a leitura dos meses de julho e agosto identificou-se que o cliente havia consumido 7m³ nos meses de maio e junho, razão pela qual os referidos volumes foram automaticamente contabilizados nas contas de julho e agosto", mas retirou os mesmos 7m³ dessas contas, o que gerou crédito de R\$ 76,72 (setenta e seis reais e setenta e dois centavos) para o usuário.

A CEG defendeu-se, ainda, quanto à reclamação do cliente relativa ao mês de novembro/2011, justificando que a cobrança dessa fatura ocorreu porque novamente "(...) trouxe o acúmulo da leitura de ajuste das faturas de maio e junho (...)" mas, por mera liberalidade, realizou o acerto de consumo da conta 11/2011 para 11m³.

Das defesas apresentadas pela Concessionária e relatos constantes nos autos, mormente em análise ao registrado pela ocorrência, depreende-se que quando a CEG realizou a leitura nos meses de julho/agosto, referentes às faturas com vencimento agosto/setembro, nelas contabilizou, de forma automática, o consumo do usuário relacionado aos meses de maio e junho, os quais, inicialmente, foram estimados com leitura ZERO. Tal fato fez a Concessionária informar que realizou a correção das faturas relacionadas a todos esses meses.

Depreende-se, no entanto, que, depois de realizada a correção das faturas, a Concessionária, ao invés de cobrar as contas dos meses de maio e junho de 2011, novamente as contabilizou na cobrança com vencimento em novembro de 2011, sendo certo que posteriormente ocorreu o seu estorno, com a correção da fatura de novembro, o que confirma a informação prestada pela CEG de que a inexistência de cobrança gerou um crédito para o reclamante, fato também informado pelo usuário no registro de 01/12/2011 na Ouvidoria da AGENERSA.

Dessa forma, constata-se que, quanto às reclamações de cobranças excessivas, não se infere conduta repreensível da Concessionária, até porque não se pôde avaliar o efetivo consumo do usuário.

Conduto, a CEG é passível de aplicação de penalidade por descumprimento de prazo contratual, especificamente no que se refere ao período que se obrigou para a verificação de leitura e consumo.

Com efeito, sendo certo que em 01/09/2011 o usuário registrou reclamação na Concessionária¹, a qual não impugnou o protocolo apresentado por ele, e que a CEG confessa que apenas em 16/09 do mesmo ano realizou o exame do medidor, restou descumprido o prazo de 72 horas constante no Anexo II, parte 2, item 13. A, do Contrato de Concessão.

Nessa toada é o parecer da CAENE, que entende pelo descumprimento do prazo contratual de 72 horas, assim como o exarado pela Procuradoria que, corroborando com a Câmara Técnica, opina pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, sugerindo, de forma específica, sanção de caráter pedagógico.

Conquanto se trate de exíguo prazo, ou seja, 12 (doze) dias, exatamente contados do fim do período supramencionado, este Conselho - - Diretor não pode se omitir diante da inexecução contratual, sob pena de desrespeitar o princípio da legalidade.

Portanto, entendo que à Concessionária deve ser infligida sanção, que deve ser a de advertência, de caráter pedagógico e consentânea com os postulados da proporcionalidade e razoabilidade.

¹ Com o número de protocolo informado na ocorrência (fl. 10).

Superado esse ponto, passo à análise da Instrução Normativa CODIR nº. 19, a fim de verificar se, na hipótese sub examine, os prazos de resposta à Ouvidoria dispostos nessa norma foram observados.

Registro que, quanto a isso, os pareceres da CAENE e Procuradoria da AGENERSA atestam, respectivamente, a descortesia da Concessionária com esta Autarquia e o descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria.

Dos registros constantes na ocorrência em voga vislumbra-se que as respostas da Concessionária, ainda que satisfatórias, se deram fora do prazo previsto no art. 2º da supracitada regra, no que tange, particularmente, à reclamação de fatura². Essa a razão pela qual deve ser aplicada sanção à Concessionária.

Diante do exposto, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 523832.

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

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez 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. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Assim voto.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

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

(...)

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias."

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1188

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro
de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 523832.

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 E-12/020.526/2011, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 523832.

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

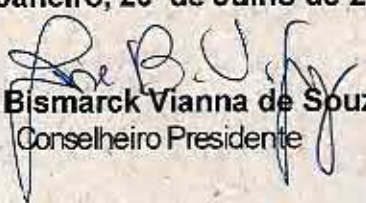
Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

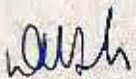
Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

[Assinaturas manuscritas]

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Julho de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator