

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1194

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1194

DE 26 DE JULHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL OCORRÊNCIA Nº. 526078.

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-12/020.606/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que não houve descumprimento, por parte da Concessionária CEG, dos prazos contratuais para atendimento ao usuário, em relação à Ocorrência nº 526078.

Art. 2º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º. 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-12/020.606/2011

Autuação: 09/12/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526078.

Sessão Regulatória: 26 de julho de 2012

RELATÓRIO

Processo regulatório iniciado pela CI/OUVID N° 90/2011, em razão de haver na Ouvidoria, ocorrência há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária.

Tal reclamação, teve origem nesta Agência em 25/10/11 devido a insatisfação do reclamante quanto à fatura do mês 08/2011, sob a alegação que o valor para pagamento se apresentou em dobro, com relação à sua média habitual.

Segundo seu relato, um técnico foi até o imóvel, efetuou os testes necessários e não encontrou anomalias. Fato que o usuário continuou a discordar, pois ressalta que em seu apartamento, moram apenas duas pessoas que trabalham todo o dia, por isso não tem como consumir esse valor.

Em resposta, a CEG alerta para o mês em questão (julho), ser um mês de temperaturas baixas.

Por meio da Resolução do Conselho Diretor nº 271, de 20/12/11, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Com foco na instrução do processo, o mesmo é encaminhado à Ouvidoria para verificar o *status* da ocorrência e complementar informações.

Segundo informações trazidas pela Ouvidora em 22/12/11, a CEG alega três¹ tentativas para realizar exame no medidor do usuário, bem como nas instalações, porém cliente se encontrava ausente, motivo pelo qual a fatura foi regerada com nova data de pagamento.

Contudo, a Ouvidoria relata que, a Concessionária demorou quase dois meses para enviar resposta referente a ocorrência 526078.

¹ Em 01/11/2011, 10/11/2011 e 16/11/2011.

Em seu parecer, a CAENE, demonstra o descumprimento do prazo contratual, que é de 72 horas para verificação de consumo e leitura, visto que a reclamação ocorreu em 25/10/11.

Em sua defesa, a Concessionária apresenta suas considerações, ressaltando que em nenhuma das três tentativas de visita o cliente estava em casa, desta forma como não foi possível realizar o serviço, a fatura foi regeada por mera liberalidade.

A Procuradoria da AGENERSA, ao analisar os autos, emite seu parecer, considerando a Concessionária, passível de penalidades, por descumprir o prazo estipulado no Contrato de Concessão, embora tenha justificado a demora no atendimento.

Intimada a apresentar razões finais, a CEG discorre sobre o parecer da CAENE quanto ao prazo de 72 horas e vislumbra que a reclamação do cliente, limita-se a questionar o valor da fatura, em momento algum questiona a data e a suposta demora da vistoria. Pelo contrário, ressalta sua diligência nas tentativas de realizar as visitas, e que a vistoria não foi realizada por ocasião da indisponibilidade do cliente.

Diante da defesa já relatada, requer, por fim, isenção de penalidade e o arquivamento do presente processo.

Este é o relatório.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº: E-12/020.606/2011
Autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da
AGENERSA. Apuração de possível
descumprimento de Cláusula
contratual. Ocorrência nº 526078.
Sessão Regulatória: 26 de julho de 2012

VOTO

Cuida-se de processo instaurado, devido haver na Ouvidoria, ocorrência há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária.

A ocorrência em questão trata da reclamação do usuário Leonardo Miller Gonçalves, autuada sob o nº. 526078.

Nela, o consumidor relata que o valor da fatura do mês 08/2011 estava acima do normal, o dobro do valor (R\$103,65), e em função disso, foi um técnico da CEG ao local, mas não encontrou anomalia.

O cliente então, discordou da informação fornecida de que o consumo aumentou devido o mês de julho ser um mês de frio, e alegou que no imóvel residem apenas duas pessoas, solicitando ao fim, providências.

Na instrução, a Ouvidoria destacou que a Concessionária demorou quase dois meses para enviar resposta a esta ocorrência. Na visão da CAENE, ficou demonstrado o descumprimento do prazo contratual, que é de 72 horas para verificação de consumo e leitura, visto que a reclamação ocorreu em 25/10/11.

Em parecer, a Procuradoria opina, com base no pronunciamento da CAENE que *"a Concessionária muito embora tenha justificado a demora no atendimento, descumpriu os prazos estipulados no contrato de Concessão, tomando-a passível de penalidades."*

Em razões finais, a Concessionária vislumbrou que a reclamação do cliente, limitou-se a questionar o valor da fatura, em momento algum questionou a data e a suposta demora da vistoria.

A CEG ressaltou ainda, sua diligência nas tentativas de realizar as visitas. Relatou três tentativas de realizar exame no medidor, conexões, registros e aparelhos, respectivamente nos dias 01/11/11, 10/11/11 e 16/11/11, este último agendado por indicação do cliente, estando o mesmo ausente em todas as visitas.

Por fim, declarou que como não foi possível executar o serviço e não obteve qualquer retorno do consumidor, por mera liberalidade, regeu a fatura reclamada, com o mesmo consumo, para pagamento em janeiro de 2012.

Apreciando-se a instrução, e considerando o histórico da ocorrência, depreende-se que a reclamação do cliente está restrita ao consumo, e que, ao questionar a Concessionária sobre o fato, recebeu no local, a visita de um técnico desta, obtendo ainda, retorno da atendente quanto ao resultado da visita, não existindo em momento algum, qualquer menção ao tempo de atendimento ou sua demora.

Vislumbro que o posicionamento da CAENE (fls. 13), corroborado pelo parecer da Procuradoria desta Agência (fls. 18), se atém, para avaliar como descumprimento de prazo, o atendimento prestado pela Concessionária, a partir da reclamação realizada pelo cliente em 25/10/2011 na Ouvidoria dessa AGENERSA, pelo fato de ter sido agendada visita para 01/11/2011, ou seja, mais de 72 horas, ato este de medição, que estaria sendo feito, pois já realizado anteriormente, como narrado pelo cliente.

Não posso, contudo, me afastar do fato que, o primeiro atendimento feito ao cliente, não gerou neste, qualquer tipo de insatisfação quanto ao prazo, ou no caso de ser este desconhecido pelo mesmo, sensação de demora, não sendo possível avaliar, pelas provas carreadas aos autos, se esta ocorrera fora das 72 horas.

Ademais, se a CEG realizou agendamentos com anuência do usuário para realizar a necessária vistoria, não obtendo sucesso devido à ausência do próprio, e após as três tentativas, o consumidor não fez novo contato, não respondeu ao e-mail da Ouvidoria, bem como, ao ser contatado por esta, por telefone, informou que o assunto está encerrado e que não há mais pendências com relação a fatura reclamada, entendo que não há mais o que se tratar com relação ao consumo, ora reclamado pelo consumidor, e ao prazo de atendimento a este.

Entretanto, após ser acionada em 25/10/11, a Concessionária demonstrou grande descaso com a Ouvidoria, respondendo-a apenas em 22/12/11, quase dois meses depois.

Dessa forma, ousou divergir dos pareceres técnicos acostados aos autos, para afastar o alegado descumprimento de prazo de atendimento ao cliente.

Entendo, porém, que a Concessionária descumpriu norma editada por esta Autarquia, uma vez que desrespeitou prazo estabelecido na Instrução Normativa CODIR/AGENERSA nº 19, já que há, nos autos, manifestação da Ouvidoria desta Agência, informando que a CEG respondeu a seu questionamento quase dois meses depois de ter sido requisitada.

pd

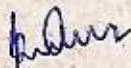
Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Considerar que não houve descumprimento, por parte da Concessionária CEG, dos prazos contratuais para atendimento ao usuário, em relação à Ocorrência nº 526078.

Art. 2º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Assim voto.



Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1194

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526078.

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-12/020.606/2011, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que não houve descumprimento, por parte da Concessionária CEG, dos prazos contratuais para atendimento ao usuário, em relação à Ocorrência nº 526078.

Art. 2º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 4º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2012.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator