

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1225

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1225

DE 28 DE AGOSTO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - REGISTRO DE OCORRÊNCIA/AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. OCORRÊNCIA Nº. 524283.

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-12/020.527/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, III, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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 dos respectivos Autos 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, 28 de agosto 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 - 12/020.527/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 524283.

Sessão Regulatória: 28 de agosto de 2012

RELATÓRIO

O processo em análise foi iniciado pela SECEX tendo em vista a CI OUVID Nº. 70/2011.

Na referida correspondência interna a Ouvidoria responde à CI SECEX nº 077/11 - 7ª listagem informando as ocorrências registradas há mais de 30 (trinta) dias sem resposta da Concessionária.

Às fls. 03/05 consta o histórico da ocorrência 524283, de 19/08/2011, que descreve a reclamação da Srª. Maria Lúcia costa, onde, em síntese, expõe que sua fatura julho/2011 apresentou um consumo quase três vezes maior se comparado aos meses de abril e maio, que possui gás somente na cozinha e duas pessoas residem no imóvel.

Tal histórico, tem início com o primeiro contato da cliente, datado de 19/08/2011, e término em 13/12/2011, este último sem resposta da CEG até 27/12/2011, quando certificou a Ouvidoria, existindo entre estes, outros 10 (dez) registros, sendo quatro referentes a retornos dados pela CEG.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 598¹, a Concessionária foi informada da autuação do presente processo, bem como solicitou-se a ela esclarecimento sobre a solução da ocorrência supramencionada.

Através da DIJUR - E - 2367/2011², a Concessionária manifesta-se para informar que "(...) as faturas dos meses 7 e 8/11 serão refaturadas para o valor correspondente à conta mínima e o consumo da cliente será monitorado."

¹ De 11/11/2011.

² De 25/11/2011.

À fl. 07 consta despacho da Ouvidoria da AGENERSA³ por meio do qual esta serventia afirma que:

- "Trata-se de ocorrência datada de 19/08/2011, que gerou 4 SNS'S, uma vez que toda as respostas da CEG eram contestadas pela cliente."

- "A penúltima SNS enviada pela concessionária - e que deu origem ao presente processo, somente foi respondida em 25/11/11, quase dois meses depois, e gerou nova SNS, enviada no dia 13/12/11 e sem resposta até hoje."

- "Diante do exposto, torna-se claro o descaso da concessionária junto a este órgão regulador, pela demora na solução dos problemas, apresentados às fls. 09 a 11, junto o histórico da correspondência atualizado."

Às fls. 09/11, consta histórico atualizado da ocorrência.

Através da Resolução do Conselho Diretor nº. 265, de 08/12/2011, o feito foi distribuído para a minha relatoria.⁴

Às fls. 13 a CAENE⁵ solicita à Concessionária contatar a cliente a fim de solucionar o problema.

Em resposta, às fls. 14/16, através da DIJUR - E - 068/12⁶, a CEG, expõe em síntese, o histórico da ocorrência, o consumo do imóvel e as medidas adotadas pela Concessionária.

Assevera a Concessionária que "(...) resta comprovado que a Concessionária adotou as medidas cabíveis, dentro dos limites de sua competência, para tentar sanar o problema da melhor forma."

Em parecer, de 16/01/2012, a CAENE manifesta:

- "Tendo em vista os autos do processo, pode-se verificar que a ocorrência 524283 não foi atendida num prazo inferior a 30 dias."

- "O exposto evidencia um descumprimento a Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16 de maio de 2011, Capítulo II, Art. 2 ...".

- "Considerando também que houve um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do CONTRATO DE CONCESSÃO, ..."

³ De 27/12/2011.

⁴ Cópia às fls. 12.

⁵ Ofício CAENE nº. 005/12, de 05/01/2012.

⁶ De 10/01/2012.



- "Vale atentar, que além dos descumprimentos citados acima, há também o descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão, ..."

- "Agrava-se, diante dos descumprimentos apontados, 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."

A Procuradoria dessa Agência se manifesta através do Parecer 991/2012 - EVB.

Destaca, que apesar das intervenções da Concessionária CEG, corroboram inteiramente com o Parecer da área técnica da CAENE, disposto às fls. 17/18, e diante da documentação acostada aos autos, entendem ser a Concessionária passível de aplicação de penalidade por infringência à Instrução Normativa nº. 019, de 16 de maio de 2011 e da cláusula Primeira, §3º do Contrato de concessão, além do descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo.

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/RB nº. 20, de 24/02/2012, a Concessionária foi instada a se manifestar em razões finais.

A Concessionária CEG juntou aos autos, a DIJUR - 485/12, onde relata brevemente os fatos registrados pela Ocorrência, informando que esclareceu que houve acúmulo de consumo em julho em função da conta de junho ter sido emitida com consumo zero, mas a cliente, ainda insatisfeita questionou.

Reconhece que informou que havia detectado erro na leitura, e por tal motivo, foram refaturadas as conta reclamadas pela cliente, da seguinte forma:

- Setembro de 2011 - 9m³ - R\$33,07;
- Agosto de 2011 - 12m³ - R\$46,69;
- Julho de 2011 - 19m³ - R\$78,47;
- Junho de 2011 - 7m³ - R\$23,99.

Informa que, feito os ajustes, a Oficina de Garantia entrou em contato com a cliente, prestou os esclarecimentos e a mesma reiterou sua discordância com os valores cobrados.

Discorda dos Ilustres pareceres em função de que, ao longo do processo, envidou todos os esforços, adotou postura diligente, não deixou de responder aos questionamentos da Ouvidoria e pela cliente.

Diz ser evidente que, sendo a leitura realizada por técnicos, é possível que ocorra a falha na leitura, por erro humano, sendo esses casos uma pontualidade dentro do universo de reclamações registradas na própria Ouvidoria da AGENERSA, entendendo a Concessionária, não caber aplicação

de penalidade, não devendo ser aplicado o princípio da legalidade ao pé da letra, mas sim a conduta da CEG no caso em comento, justificando o encerramento do processo sem aplicação de penalidade, em atendimento ao princípio da razoabilidade.

Foi solicitado à Concessionária, relatório com informações detalhadas, referentes ao histórico das leituras efetuadas nos últimos 24 (vinte e quatro) meses da cliente.

Em atendimento, a Concessionária apresenta o histórico de consumo, às fls. 26.

Com a informação prestada pela CEG, os autos foram encaminhados à Ouvidoria para verificação e confirmação junto à reclamante, quanto ao atendimento de sua reclamação.

Às fls. 28, a Ouvidoria da AGENERSA se manifesta:

- "(...) analisando o relatório enviado pela CEG, pude constatar que todos os consumos reclamados pela cliente foram devidamente ajustados para sua média de consumo, com refaturamento das respectivas contas.

- "(...) em contato com a cliente, confirmei que sua reclamação foi devidamente atendida pela concessionária e que ela se encontra satisfeita com a solução dada, conforme pode ser verificado à fl. 29."

Diante das novas informações, a Concessionária foi intimada a apresentar defesa e razões finais.

Em sua nova manifestação, a Concessionária, reitera seus argumentos anteriormente apresentados, requerendo com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor, ou assim não entendendo este e. Conselho Diretor, apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação.

É o relatório.

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº: E – 12/020.527/2011

Autuação: 10/11/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Registro de ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência nº 524283.

Sessão Regulatória: 28 de agosto 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 da usuária Maria Lúcia Costa, autuada sob o nº. 524283.

Nela, a consumidora relata que o valor da fatura do mês 07/2011 estava acima do normal, quase o triplo do valor (R\$113,31), e em função disso, solicitou verificação técnica, sendo prometida resposta com o resultado desta para o dia 01/08/2011.

A Resposta não foi dada pela Concessionária, fato que motivou a reclamação registrada na Ouvidoria desta Agência em 19/08/2011.

A Concessionária prestou o primeiro esclarecimento em 24/08/2011, mas a cliente continuou discordando das informações fornecidas, fato que perdurou até o refaturamento das contas pelo valor do consumo médio.

Na instrução, a Ouvidoria destacou que a Concessionária demorou quase dois meses para enviar resposta a uma de suas solicitações realizadas nesta ocorrência. Na visão da CAENE, ficou demonstrado o descumprimento do prazo contratual, visto que a reclamação ocorreu em 19/08/11, e a resposta em 24/08/2011.

Em parecer, a Procuradoria opina, com base no pronunciamento da CAENE que "(...) apesar das intervenções da Concessionária CEG, corroboramos inteiramente com o Parecer da área técnica da CAENE, disposto às fls. 17/18."

A Ouvidoria da AGENERSA, às fls. 28, certifica que:

- "Conforme solicitado, venho informar que, analisando o relatório enviado pela CEG, pude constatar que todos os consumos reclamados pela

cliente foram devidamente ajustados para sua média de consumo, com o refaturamento das respectivas contas."

- "Além disso, em contato com a cliente, confirmei que sua reclamação foi devidamente atendida pela Concessionária e que ela se encontra satisfeita com a solução dada, conforme pode ser verificado às fls. 29."

Em razões finais, a Concessionária destaca sua conduta diligente em relação a cliente e a Ouvidoria da Agência, recorrendo ainda, aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, para, ao fim, protestar pelo arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor, ou, assim não entendendo este e. Conselho Diretor, seja apontada a sanção de advertência.

A CEG ressaltou ainda, que envidou esforços para solucionar os questionamentos da cliente, adotando uma postura diligente, e por fim, solucionando a situação, conforme solicitado por esta.

Apreciando-se a instrução, e considerando o histórico da ocorrência, depreende-se que a reclamação do cliente refere-se ao consumo e ao prazo de atendimento, em especial quanto ao prazo de verificação de leitura e consumo e retorno ao cliente.

Vislumbro que o posicionamento da CAENE (fls. 17/18), corroborado pelo parecer da Procuradoria desta Agência (fls. 20), deve prosperar.

Volto a destacar, também, que após ser acionada em 30/09/11, a Concessionária demonstrou grande descaso com a Ouvidoria, respondendo-a apenas em 25/11/11, quase dois meses depois.

Face ao exposto, entendo que a Concessionária descumpriu o Contrato de Concessão e 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; infringiu a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, ao ferir os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com os consumidores, bem como os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13 A do mesmo diploma.

Contudo, se a CEG realizou o refaturamento das contas reclamadas, pela média de consumo, bem como, ao ser contatado pela Ouvidoria da AGENERSA, a cliente informou que sua reclamação foi devidamente atendida pela Concessionária, encontrando-se satisfeita com a solução dada, concluo que não há mais o que se tratar com relação ao consumo.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, III, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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 dos respectivos Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Assim voto.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1225

**CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de
ocorrência na OUVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência nº
524283.**

**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 – 12/020.527/2011, por unanimidade.**

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, III, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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.

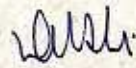
Art. 3º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura dos respectivos Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007. u

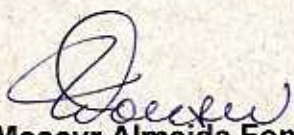
[assinaturas]

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

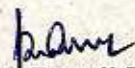
Rio de Janeiro, 28 de Agosto de 2012.


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