

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1276

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATOS DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1276

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Registro de Ocorrência na Ouvidoria/AGENERSA com mais de 30 dias. Ocorrência nº. 524951.

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-12/020.517/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro - Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro



Processo nº.: E-12/020.517/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais
de 30 dias. Ocorrência Nº
524951
Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID Nº. 70/11, de 07/11/11, que trata da ocorrência nº. 524951, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Do histórico de atendimento, pude entender que a cliente solicitou que fosse cessado o fornecimento de gás em seu banheiro, por não ter interesse de utilizá-lo e que tal pedido foi procedido em fevereiro de 2010 pela Concessionária. Entretanto, posteriormente observou o aquecedor encontrava-se funcionando normalmente.

Em prosseguimento, relata a cliente que, em 13/09/11, ao acionar o seu fogão constatou que estava sem fornecimento de gás e ao confrontar suas contas pôde ter a certeza que estava quita com os pagamentos e, por isso, clama por explicações e solicita providências urgentes, questionando ainda a necessidade de agendamento de visitas periódicas e do abusivo custo de R\$ 180,00 por visita.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 588 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-2352/2011, de 25/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/SECEX nº. 588, informando que "(...) tentamos contato com a cliente através dos telefones de cadastro, sem, contudo, conseguir êxito. Assim, deixamos recado para que a mesma retornasse o contato com essa concessionária, o que até o presente momento não foi realizado".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 07/12/2011, pela Secretária-Executiva à OUVIDORIA, solicitando posterior remessa à CAENE para o mesmo procedimento.



Às fls. 06, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à CAENE, esclarecendo que "(...) a resposta a essa ocorrência foi enviada pela CEG mais de 2 meses após seu registro, o que caracteriza descaso com o órgão regulador" e que "(...) assim como informado pela CEG, também não conseguimos contato com o cliente reclamante por meio dos telefones informados".

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 265, de 08/12/11, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.

Expedido Ofício CAENE nº 269/11, de 28/12/11, à Concessionária, solicitando que seja enviado informe detalhado do motivo porque foi cortado o gás do cliente.

Às fls. 10, foi acostado ao processo correspondência DIJUR-E-14/12, de 02/01/11, da Concessionária CEG, em resposta ao ofício CAENE nº 269/11, esclarecendo que "(...) O fornecimento foi fechado, em 13/9/2011, por não ter sido localizado o pagamento da fatura de julho/2011, vencida em 16/07/2011. (...) A CEG emitiu aviso de débito, em 21/07/2011 e entregou, em 23/08/2011, aviso de corte dando 3 (três) dias para a efetivação do pagamento, que só ocorreu em 12/09/2011".

Acrescenta que "(...) A informação do pagamento da fatura só entrou no sistema da CEG em 13/09/2011, data em que foi realizado o corte. (...) Por fim, insta salientar que o fornecimento de gás foi restabelecido em 14/09/2011, considerando o pagamento da fatura de julho/2011".

A Ouvidoria desta Agência, em seu despacho de fls. 10 verso, informa que, "(...) mais uma vez, tentei contato com a cliente através dos 3 telefones informados, sem sucesso: o 1º fixo não é dela; o celular não atende; o 2º fixo não completa".

A Câmara Técnica de Energia, em 23/03/12, ofereceu seu parecer informando que "(...)Tendo em vista os autos do processo, pode-se verificar que houve uma demora de mais de 3 meses para enviar a resposta a solicitação feita pela Ouvidoria dessa AGENERSA na ocorrência 524951, conforme pode ser verificado na folha 07".

Entende a CAENE "(...) que houve um total descumprimento a Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16 de maio de 2011, Capítulo II, Art.º 2, levando a ao descumprimento da Clausula 4a, Parágrafo 1º, Item 11 do Contrato de Concessão e consideramos ainda, um descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do citado contrato".

Em 27/03/12 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.





Às fls. 10/11, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...) Trata-se de processo aberto para apurar possível descumprimento do contrato de concessão, com base na Ocorrência n.º 524951, enviada à concessionária CEG, em 19/09/2011, e respondida, como solucionada, com demora de mais de dois meses, o que configura descaso para com a Ouvidoria do Órgão Regulador, bem como descumprimento à Instrução Normativa (IN) n.º 19/2011, art. 2º, c/c Cláusula 4, §1º, item 11, e da cláusula 1º, §3º do contrato de concessão".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados, corroboramos com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria da Agenersa" e que "(...) Restou evidenciado pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas na cláusula 4, §1º, item 11, e da cláusula 1ª, §3º, do contrato de concessão, e ainda no tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência". Por fim, opina (...) pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA Nº 001/2007".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 61/12 em 02/05/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 14/03/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, discordando dos pareceres da CAENE/Procuradoria em relação "(...) ao descumprimento do prazo de resposta à ouvidoria, uma vez que resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já 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 adequado a cliente". Por fim, conclui que "(...) deverá o presente processo administrativo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 16/05/12, para que aquela serventia contate a cliente, através do endereço constante aos autos, para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária e, por fim, o fornecimento de cópias da faturas de cobrança da Concessionária CEG relativas ao período de julho a setembro de 2011.

A Ouvidoria desta Agência, em seu despacho de fls. 20, informa que, "(...) devido à impossibilidade de contarmos essa cliente através dos telefones registrados a referida ocorrência, informo que enviei pelos correios (...) uma correspondência". Acrescenta que "(...) às fls. 22 a 24 as 2ª vias correspondentes, que retirei do site da Concessionária".

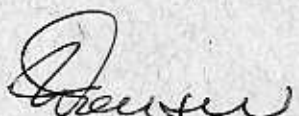
Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 92/12, em 17/07/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.



Através da correspondência CEG DIJUR-E-1371/12 de 27/07/12, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 92/12, a Concessionária reiterou suas razões já apresentadas e acrescentou "(...) a ouvidoria da Agenersa enviou à residência da cliente, uma carta com AR, solicitando confirmação se esta havia sido devidamente atendida, e se ainda havia alguma pendência em relação aos serviços prestados pela Concessionária. Também fora solicitado a cliente o envio das cópias dos comprovantes de pagamento das faturas de julho, agosto e setembro/2011, para que fossem analisadas".

Acrescenta a CEG que "(...) não consta nos autos, resposta da carta enviada à cliente. Apenas consta 2ª via das faturas que foram retiradas do site da Concessionária pela ouvidoria da Agência" e "(...) que tentamos contato com a cliente através dos telefones de cadastro deixando recado para que a mesma entrasse em contato com a empresa. Porém não logramos êxito". Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção".

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.517/2011
Autuação: 10/11/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Registro de Ocorrência na
OUVIDORIA/AGENERSA com mais de
30 dias. Ocorrência Nº 524951
Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência nº. 524951, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e sem resposta da Concessionária.

Tal ocorrência foi aberta em 19/09/11, em virtude de reclamação da Sra. Maria da Gloria de Lacerda Costa, que teve o fornecimento de gás cortado em 13/09/11.

A cliente informou ter solicitado a suspensão de fornecimento de gás em seu banheiro e que tal pedido foi atendido com lacre em seu aparelho em fevereiro de 2010 pela Concessionária. Entretanto, em seguida, observou que o aquecedor encontrava-se funcionando normalmente.

Em prosseguimento, relatou a cliente que, em 13/09/11, ao acionar o seu fogão constatou que estava sem fornecimento de gás embora entendesse estar adimplente com os pagamentos.

Por isso, clamou por explicações, solicitando providências urgentes, questionando ainda a necessidade de agendamento de visitas periódicas e, no seu entender, do abusivo custo de R\$ 180,00 por visita.

A Ouvidoria desta Agência registra que a resposta da CEG, somente, foi enviada mais de 2 (dois) meses após o registro desta ocorrência. Acrescenta que, assim como a Concessionária, não conseguiu entrar em contato com a cliente, para obter informações a respeito da resolução da ocorrência, apesar de ter ligado por diversas vezes para os telefones por ela fornecidos e enviado carta.

Segundo a Concessionária "(...) o fornecimento foi fechado, em 13/9/2011, por não ter sido localizado o pagamento da fatura de julho/2011, vencida em 16/07/2011. (...) A CEG emitiu aviso de débito, em 21/07/2011 e entregou, em 23/08/2011, aviso de corte dando 3 (três) dias para a efetivação do pagamento, que só ocorreu em 12/09/2011".

Acrescenta que "(...) A informação do pagamento da fatura só entrou no sistema da CEG em 13/09/2011, data em que foi realizado o corte. (...) Por fim, insta salientar que o fornecimento de gás foi restabelecido em 14/09/2011, considerando o pagamento da fatura de julho/2011".

A Câmara Técnica de Energia, em seu parecer, se posicionou pelo descumprimento por parte da Concessionária do contrato de concessão, tão somente, em razão da demora no atendimento da Ouvidoria desta Agência, entendimento este corroborado por nossa Procuradoria, que entende a conduta da Concessionária para com a cliente de acordo com as normas legais pertinentes.

Conforme relato acima, a nossa Ouvidoria, bem como a Concessionária, tentaram contatar a cliente para buscar mais esclarecimentos de suas alegações, até porque segundo informações da Concessionária, o corte no fornecimento se deu, tão somente, por falta de pagamento.

Assim sendo, face à ausência de documentos e a impossibilidade de estabelecer contato com a cliente que pudessem comprovar sua narrativa e, principalmente, por ter a mesma quitado a fatura, alegada pela CEG como não paga, considerarei verdadeiras as afirmações da Concessionária.

Entretanto, entendo como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil (IN-CODIR Nº 019¹), merecendo aplicação de penalidade.

Pelo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I², da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

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

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ 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

² "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:

(...)
VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1276

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

*Concessionária CEG-
Registro de Ocorrência na OUIVIDORIA/AGENERSA
com mais de 30 dias. Ocorrência Nº 524951*

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-12/020.517/2011, por unanimidade,

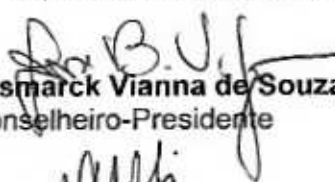
DELIBERA:

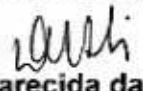
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA.

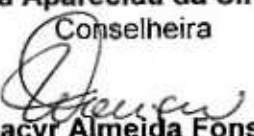
Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

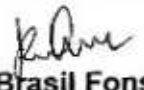
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro