

Processo nº. E-12/020.064/2010
Data de autuação 23/02/2010
Concessionária Águas de Juturnaíba
Assunto Serviços de Atendimento ao Consumidor.
Sessão Regulatória 30 de Novembro de 2010

Serviço Público Estadual

Processo nº. E.12/020.064/2010


Data 23/02/2010 Fls.: 39

Relatório

Rúbrica: 

Trata-se de processo regulatório instaurado por solicitação da Secretaria Executiva desta Autarquia¹, tendo em vista a CI OUVID nº. 092/10² por meio da qual a Ouvidora desta Agência solicita orientações sobre como proceder com relação à reclamação de usuário que afirma ter recebido a fatura do mês de dezembro/2009 com atraso, motivo pelo qual tentou, sem sucesso, comunicar-se com a Concessionária e questiona a disponibilização do telefone 0800 da Concessionária Águas de Juturnaíba apenas para a Região dos Lagos e não para os demais clientes.

Na data de 26/02/2010, o processo é encaminhado à CASAN³, que envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN nº. 001/10⁴, através do qual solicita esclarecimentos quanto ao "(...) 1 – (...) não atendimento ao usuário através do telefone: (22) – 26650605; 2 – O atraso no recebimento, pelo usuário, da fatura do mês de dezembro/2009 em sua residência no Rio de Janeiro".

Em resposta, a Concessionária envia a correspondência CAJ – 367/10⁵, por meio da qual esclarece que "(...) a empresa promoveu melhorias no seu setor de atendimento, aumentando a central telefônica de menor capacidade para outra maior capacidade, provendo a concessão de um sistema robusto para tratamento das chamadas telefônicas, consultas mais ágeis"; destaca que "A Concessionária coloca à disposição de todos os seus clientes os telefones (22) 2665-0605 ou 0800-7250265 (para telefones fixos dentro da área de concessão) ambos com atendimento 24h, contato também podendo ser feito pelo site www.aguasdejuturnaiba.com.br ou via fax"; no que concerne à fatura enviada à residência do usuário, aponta que "(...) constatamos que as contas são postadas via correio para o endereço (...), com no máximo 10 dias antes do vencimento"; que tal fato "(...) pode ser verificado pelo próprio cliente através do carimbo do correio postado atrás da correspondência enviada"; consigna que "A Concessionária coloca a disposição do cliente a retirada de segunda via através do site www.aguasdejuturnaiba.com.br"; informa que "(...) a empresa ao tomar 

¹ Formulada no REQ AGENERSA/SECEX Nº. 30/10, de 22/02/2010 - fls. 02.

² De 19/02/2010, fls. 03, à qual é acostada correspondência eletrônica, enviada em 26/01/2010 (fls. 04), pelo usuário Airton G. Dias.

³ Mediante despacho da SECEX, fls. 05.

⁴ De 01/03/2010, fls. 06, enviado à CAJ através dos correios, com aviso de recebimento acostado às fls. 07.

⁵ Protocolizada nesta Agência em 11/03/2010, fls. 08/09.

conhecimento da reclamação feita pelo cliente no dia 27/01 onde o mesmo relatou ter recebido a conta depois do vencimento prontamente a empresa excluiu os juros da conta a fim de evitar qualquer ônus ao cliente"; e afirma que "Sobre o serviço de 0800 não ser prestado fora dos Municípios em que a empresa presta seus serviços, é certo que além da Lei Federal não determinar a necessidade de tal serviço pela razão apontada, o serviço de 0800 só se aplica na localidade onde o serviço é prestado".

Em 18/03/2010, a CASAN despacha⁶ o feito à SECEX, sugerindo o encaminhamento à Procuradoria desta Autarquia, "(...) para possibilitar um melhor entendimento da utilização do serviço 0800".

Instada a se manifestar⁷, a Procuradoria da AGENERSA apresenta seu entendimento⁸, após breve relatório e verificação da norma legal⁹, no sentido de que "(...) o argumento da concessionária procede, inclusive, um telefone não gratuito, com FAX, é fornecido, como também o sítio na Internet, com email (Fale Conosco), que, obviamente, é gratuito"; que "(...) há mais de uma opção para atendimento aos usuários, que afasta a aplicação de eventual penalidade por não atendimento adequado aos usuários"; que é preciso considerar que "(...) a opção de receber a cobrança dos serviços, por meio de fatura, em domicílio fora da área de concessão foi uma escolha deste cliente"; entende que "Resta confirmar com a Ouvidoria da Agenersa se o usuário ratifica a informação prestada por CAJ de que os juros da fatura enviada após a data de vencimento foram estomados da cobrança e se esta ocorrência já está encerrada" e recomenda que "(...) a Ouvidoria da Agenersa venha a manifestar-se nos autos para prestar tal informação, com o fito de arquivar-se este processo ou não, porquanto com relação ao procedimento do serviço 0800, não verifico descumprimento de norma de ordem pública, como também ao contrato de concessão".

Em atenção ao questionamento da Procuradoria, a Ouvidoria da AGENERSA se manifesta¹⁰, sugerindo "(...) o encerramento do presente processo, tendo em vista que a solicitação do cliente, (...), de exclusão dos juros por atraso no pagamento cobrados na fatura de dezembro/10 – que só chegou à sua residência depois da data do vencimento –, foi devidamente atendida pela concessionária Águas de Jutumaíba"; aduz que "(...) com relação à não disponibilidade do 0800 da companhia aos municípios fora da área de concessão também foi esclarecido pela concessionária e pela Procuradoria desta Agência Reguladora"; e que "A informação foi devidamente enviada ao cliente, tanto através de e-mail, datado de 05/05/10, u

⁶ Com apresentação de um breve relato dos fatos, fls. 10/11.

⁷ Em razão do despacho da SECEX de 18/03/2010, fls. 11-A.

⁸ De lavra do Dr. Marcus Simonini Ferreira, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento, fls. 12/14.

⁹ Lei nº. 8.078/90 e Decreto Federal nº. 6.523/08.

¹⁰ Fls. 15 e apresenta termo de juntada de documentos às fls. 16, de cópia das correspondências eletrônicas enviadas ao usuário (fls. 17/18), em que indaga se a Concessionária estomou os juros da fatura enviada com atraso e informa a respeito da inexistência de obrigação da Concessionária em disponibilizar o "(...) atendimento em municípios e localidades onde os serviços não são prestados".

como também através de ligação telefônica, quando esta Ouvidoria pôde confirmar que suas reclamações foram solucionadas a contento”.

O presente processo foi distribuído para minha relatoria em 08/06/2010 conforme consta da Resolução do Conselho Diretor nº. 188¹¹.

Em 23/06/2010, o feito é remetido à Procuradoria desta Autarquia¹², em despacho às fls. 20¹³, considera que¹⁴ “(...) as solicitações do cliente foram devidamente atendidas pela Concessionária, não só com relação aos juros, como também com relação à não disponibilidade do 0800”, razão pela qual sugere “(...) o encerramento do administrativo”.

Às fls. 23, consta despacho da Secretária-Executiva da AGENERSA, encaminhando o feito ao Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca¹⁵, que o devolve àquela SECEX em 05/10/2010¹⁶, tendo em vista a redistribuição ocorrida na 20ª Reunião Interna realizada na mesma data,¹⁷.

Por meio das correspondências eletrônicas *E-mail* AGENERSA/ASSESS/DL nº. 017¹⁸ e *E-mail* AGENERSA/ASSESS/DL nº. 18¹⁹, a assessoria de meu Gabinete remete à Concessionária e ao usuário cópia integral digitalizada do presente processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 02 (dois) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 19/10/2010, a Concessionária encaminha a esta Agência, mediante fax, a Carta CAJ – 654/10²⁰, na qual se reporta aos pareceres técnicos acostados às fls. 12/15 e requer “(...) a extinção e baixa do processo administrativo em epígrafe”.

Em 20/10/2010, o usuário encaminha à Ouvidoria desta Agência, com cópia para o Assessor deste Gabinete, correspondência eletrônica²¹ através da qual informa que “(...) realmente os acréscimos cobrados na fatura seguinte foram estornados”; argumenta

¹¹ Fls. 19.

¹² Mediante despacho de minha assessoria, fls. 19, verso.

¹³ Da lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com o “de acordo” do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

¹⁴ “Conforme consta do despacho proferido pela Ouvidoria da AGENERSA, às fls. 15, (...)”

¹⁵ Conforme redistribuição ocorrida na Reunião Interna realizada em 13/07/2010.

¹⁶ Mediante CI AGENERSA/MF nº. 35/10, fls. 24/25.

¹⁷ Sendo o feito enviado para este Gabinete em 08/10/2010, pela SECEX, por meio do despacho de fls. 26.

¹⁸ De 15/10/2010, fls. 27, encaminhada ao Dr. Carlos Gontijo, Superintendente da CAJ e recebido na mesma data, conforme aviso de entrega às fls. 29

¹⁹ De 15/10/2010, fls. 28, encaminhada ao usuário.

²⁰ De 18/10/2010, cópia às fls. 30 e original às fls. 31.

²¹ Fls. 32/34.

que "(...) com relação à disponibilização do 0800 para os clientes fora dos Municípios atendidos pela Concessionária, a mesma está na contra-mão das outras empresas, ou seja penaliza quem reside em outro município e favorece a quem reside nos Municípios atendidos (ligação tarifada como ligação local)"; explica que "(...) quem reside em outro Município tem que pagar ligação interurbana, ligando para um telefone que 99% das vezes encontra-se ocupado"; que "Com relação a outras formas de atendimento ao consumidor (internet, fax etc) é questionável, pois muitas pessoas físicas, na sua grande maioria não dispõe dessas formas de contato"; e pleiteia que a Concessionária "disponibilize um 0800 para atendimento".

Às fls. 35, consta certidão, lavrada pela assessoria de meu Gabinete, de renumeração de folhas do presente processo.

É o Relatório.


Darcilia Leite
Conselheira-Relatora

Serviço Público Municipal

Processo nº E-12/020.064/2010

Data 23/02/2010 Fm.: 40

Rúbrica: d

Processo nº.: E-12/020.064/2010.
Data de Autuação: 23 de fevereiro de 2010.
Concessionária: Águas de Juturnaíba.
Assunto: Serviço de Atendimento ao Consumidor.
Sessão Regulatória: 30 de novembro de 2010.

②
Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.064/2010

Data 23/02/2010 Fis. 41

Rúbrica: f

Voto

Trata-se de processo regulatório instaurado para averiguar o conteúdo da reclamação feita à Ouvidoria desta Agência Reguladora, em 26/01/2010, por Airton G. Dias, usuário do serviço público prestado pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Alega o usuário que, na mesma data da abertura da ocorrência ora apreciada, recebeu em sua residência, no Município do Rio de Janeiro, a fatura referente ao mês de dezembro já com o prazo de vencimento expirado, motivo pelo qual tentou, sem êxito, estabelecer contato telefônico com a Concessionária em questão, inicialmente através do telefone nº. (22) 2665-0605, e depois pelo de nº. 0800 7250265.

Reclama, ainda, sobre a abrangência do serviço de atendimento telefônico gratuito (0800) oferecido pela Delegatária, já que sua cobertura se restringe à área de concessão.

Logo, verifica-se que a reclamação inicial do usuário é o recebimento intempestivo de fatura de pagamento, o que desencadeou outros dois fatos igualmente passíveis de apreciação por esta AGENERSA, a saber: dificuldade de atendimento no telefone interurbano; e abrangência do serviço de atendimento telefônico gratuito (0800) oferecido pela Concessionária.

Com relação à alegação de recebimento de fatura já com o prazo de vencimento expirado, há de se destacar a afirmação da Concessionária de que "... u

as contas são postadas via correio (...) com no máximo 10 dias antes do vencimento. Fato este que pode ser verificado pelo próprio cliente através do carimbo do correio postado atrás da correspondência enviada.”

A comprovação de postagem da referida fatura, portanto, consta do próprio documento que, por sua vez, não foi juntado aos autos pelo reclamante. A respeito de tal alegação, aliás, não houve qualquer contraposição do usuário, não obstante ter-lhe sido oportunizado manifestar-se sobre todas as questões tratadas neste feito em sede de razões finais.

Assim, não há como atribuir à Concessionária a responsabilidade pelo recebimento atrasado da fatura, notadamente porque sua entrega ficou a cargo de terceiros, que, a toda evidência, pode ter sido o real responsável.

É de se considerar, igualmente, que o atraso noticiado não gerou qualquer prejuízo ao reclamante, uma vez que a Concessionária providenciou a exclusão dos juros.

Oportuno ressaltar, ademais, que malgrado o estorno ter sido providenciado após o contato da Ouvidoria desta Agência Reguladora¹, tal fato também não deve acarretar a aplicação de penalidade, uma vez que, pelo que se pode apurar, somente naquele momento a Delegatária tomou ciência do ocorrido, não havendo que se falar, por consequência, em recusa de atendimento a pleito do usuário.

Por estas razões, entendo pela ausência de responsabilidade da Concessionária quanto ao atraso no recebimento da fatura de pagamento referente ao mês de dezembro, noticiado pelo usuário Airton G. Dias.

O segundo ponto a ser enfrentado é a frustrada tentativa de contato telefônico através daquele de nº. (22) 2665-0605. u

¹ O e-mail enviado pelo usuário à Ouvidoria desta AGENERSA é datado de 26/01/2010, e, conforme informado pela Concessionária, o estorno ocorreu no dia 27/01/2010.

Service Público Estadual
Processo nº E-12/020.064 / 2010
Data 23 / 02 / 2010 Págs: 42
Rúbrica: f

Sobre o assunto a Concessionária salienta que "(...) *promoveu melhorias no seu setor de atendimento, aumentando a central telefônica de menor capacidade para outra de maior capacidade, provendo a concessão de um sistema robusto para tratamento das chamadas telefônicas (...)*".

A despeito da dificuldade encontrada pelo reclamante, cumpre registrar que o telefone não é o único meio de contato oferecido pela Concessionária aos usuários, já que disponibiliza também um número de *facsimile*, e, em seu sítio na *internet*, um canal de contato denominado "fale conosco", que remete as reclamações/sugestões dos usuários direto à sua Ouvidoria.

Ocorre que tais meios de comunicação (*facsimile* e *internet*) não são, necessariamente, acessíveis a todos os usuários, e, portanto, a capacidade de atendimento via telefone deve ser adequada, sendo que a própria Concessionária veio aos autos informar que providenciou sua ampliação, motivo pelo qual entendo que, também aqui, não cabe penalizá-la, eis que adotou as medidas para resolver tal questão.

No que se refere ao inconformismo do usuário quanto ao fato de o serviço de atendimento telefônico gratuito (0800) oferecido pela Concessionária limitar-se à área de concessão, importante destacar que a norma² que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, não dispõe expressamente quanto a sua abrangência. Em outras palavras, não menciona se tal serviço deve alcançar a todos indistintamente, ou apenas abarcar a área de concessão, como atualmente o é. Isso, por si só, já seria o bastante para reconhecer a adequação do serviço oferecido.

Deve-se ter em mente, demais disso, que a ampliação do referido serviço redundará em significativo aumento dos custos operacionais da

u

² Decreto Federal nº. 6.523, de 31 de julho de 2008.

Processo nº E-12/020.064/2010
Data: 23.02.2010
Página: 43

Concessionária³, tomando tal providência inconveniente àquela empresa, vez
tratar-se de prestação de serviço com área de atuação definida.

Portanto, não se justifica impor à Concessionária a ampliação do
serviço de atendimento telefônico gratuito (0800), já que o investimento financeiro
necessário para tanto não viria acompanhado de proporcional benefício aos
usuários em geral.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que a Concessionária Águas de Jutumaíba não teve
responsabilidade pelo recebimento intempestivo da fatura de cobrança referente ao
mês de dezembro/2009 de que trata o presente processo e adotou as medidas
apropriadas para solucionar a questão decorrente.

- Considerar adequado o Serviço de Atendimento ao Cliente
prestado pela Concessionária Águas de Jutumaíba.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Relatora

³ De acordo com manifestação da CASAN.

AGENERSA

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 639



DE 30 DE NOVEMBRO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA –
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.**

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-12/020.064/2010, por unanimidade,


DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba não teve responsabilidade pelo recebimento intempestivo da fatura de cobrança referente ao mês de dezembro/2009 de que trata o presente processo e adotou as medidas apropriadas para solucionar a questão decorrente.

Art. 2º - Considerar adequado o Serviço de Atendimento ao Cliente prestado pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

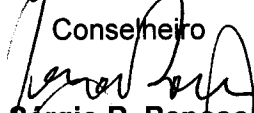
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Relatora


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio B. Raposo
Conselheiro


Robson Oliveira Azeredo
Vogal

Serviço Público Estadual
Processo nº. E-12/020.064/2010
Data: 23/02/2010
Folha: 45
Relatoria: J