

AGENERSA

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



Processo nº.: E-12/020.407/2007
Autuação: 25/10/2007
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 79963 - Corte de gás
Relato: 30 de junho de 2010

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.407/2007

Data 25/10/07 Fls.: 50

Rubrica: Rubrica

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 79963 e, tem por finalidade, avaliar a culpabilidade da Concessionária, em relação à reclamação da Sra. Tânia Marzullo, que teve seu gás cortado no dia 23/10/07 em decorrência do não pagamento da fatura de março de 2007.

Alega a cliente, na mencionada ocorrência, que não havia recebido o aviso de corte e que não havia pago a fatura por estar questionando o valor da fatura, segundo ela, mais elevado que o usualmente cobrado.

Inicialmente, deve ser esclarecido que a cliente registrou, também nesta Agência, antes da ocorrência em debate uma outra sob o nº. 71566, na qual reclamou do elevado valor recebido de sua fatura mensal.

A Ouvidoria desta Agência informou nos autos que "(...) após efetuar todos os testes de identificação de vazamento e trocar o medidor deste cliente, não constatando nenhuma irregularidade, a CEG considerou a fatura em questão correta, com seu consumo confirmado".

Aduz, ainda, que a Cliente foi devidamente contatada e informada da posição da Concessionária, mas não aceitou em hipótese alguma, avisando que não ia pagar a conta em aberto. Assim, a cliente continuou questionando o valor, inclusive em contato direto com o Assistente Jurídico do Regulatório da CEG, culminando com a postergação do corte por aproximadamente 4 meses após o aviso da CEG, quando o corte enfim se consumou, já que este questionamento foi considerado improcedente.

Em razão da ocorrência em debate registrada pela cliente, na qual argumenta que não tinha sido cientificada do aviso de corte e, considerando o lapso de tempo entre o aviso (09/07/09) e o corte (23/10/09), foi solicitado pela Ouvidoria desta Agência à CEG que a mesma religasse imediatamente o gás da cliente, o que foi procedido em 25/10/07.

A Concessionária, não identificando nenhuma irregularidade de sua responsabilidade que justificasse a reclamação da cliente, emitiu um novo Aviso de Corte, em 11/12/07, corte este não consumado, uma vez que a cliente finalmente quitou seu débito em 21/12/07.

Em suas considerações, a Concessionária argumenta que foram juntados aos autos os comprovantes emitidos à cliente com aviso de corte, não havendo em que se falar em surpresa, uma vez que a mesma estava ciente das consequências do não pagamento, motivo pelo qual, postula o arquivamento do presente feito, por ser clara sua ausência de culpabilidade.

A CAENE, em seu parecer, entende que a cliente foi devidamente notificada, agindo a Concessionária de acordo com a normativa contratual.

Da mesma forma, a Procuradoria desta Agência, não identificou qualquer descumprimento de Lei, nem do Contrato de Concessão, razão pela qual opinou pelo arquivamento do processo pela perda de seu objeto.

Resta esclarecer que foi comunicada a cliente, em 26/05/2010, a disponibilidade de vista e cópia de inteiro teor do presente processo para as considerações finais que entendesse pertinente, porém, não houve por parte da reclamante qualquer manifestação até a presente data.

Pelo exposto, depreende-se foi realizado o corte no fornecimento de gás por falta de pagamento, tendo sido notificada a cliente previamente do débito em aberto e da consequência de seu inadimplemento, por esse motivo, não vejo culpa na conduta da Concessionária.

Apesar de a Concessionária ter juntado aos autos os avisos de recebimento (04-04367771 e 04-04733476) para comprovar que a cliente foi devidamente notificada do débito em aberto e do corte, os mesmos não identificam o assunto contido no comunicado da CEG.

Desta forma, e mesmo a Concessionária informando tratar-se de modelo padrão para todos os clientes, recomenda-se que todas as comunicações sejam mais contundentes, ou seja que de alguma forma estejam referenciadas no aviso de recebimento para que se possa efetivamente correlacionar com o assunto tratado na correspondência encaminhada.

Desta forma, proponho ao Conselho Diretor:

I- Considerar que a atuação da Concessionária CEG encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

II- Baixar o processo em diligência para que a Concessionária CEG demonstre a CAENE, em 15 (quinze) dias a forma pela qual é rastreado o conteúdo das correspondências enviadas aos clientes com os respectivos avisos de recebimento.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

AGENERSA

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



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 588

DE 30 DE JUNHO DE 2010.

**Concessionária CEG –
Ocorrência 79963 - Corte de gás**

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-12/020.407/2007**, por unanimidade,

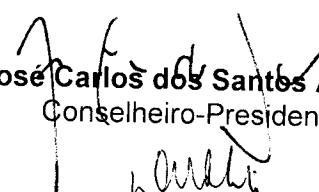
DELIBERA:

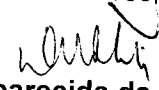
Art.1º - Considerar que a atuação da Concessionária CEG encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

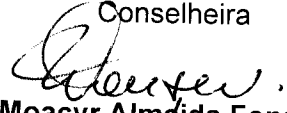
Art.2º - Baixar o processo em diligência para que a Concessionária CEG demonstre a CAENE, em 15 (quinze) dias a forma pela qual é rastreado o conteúdo das correspondências enviadas aos clientes com os respectivos avisos de recebimento.

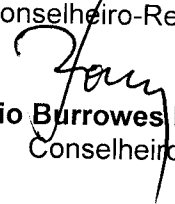
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.407/2007

Data 25/10/07 Fís: 52

Rubrica: Raposo