



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.618/2012
Data de autuação: 11/10/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Concessionária CEG. Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Execução de Serviço - Remanejamento de Ramal. Orçamento detalhado.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 410, tendo em vista a CI/OUVID n.º 174/2012¹. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 530467, que versando sobre falta de detalhamento no orçamento para remanejamento de ramal apresentado pela CEG à usuária Ivanise Coutinho de Queiroz, permaneceu com *status* de aberta por mais de 30 (trinta) dias.

Às fls. 05 e 06, a Ouvidoria acostou aos autos cópia do histórico de atendimento da usuária.

Posteriormente, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG² e a Ouvidoria³, esta juntando, às fls. 11, cópia de *e-mail* enviado à cliente informando a abertura do processo.

Em reunião interna, através de Resolução n.º 326, de 25/10/2012⁴, o referido processo foi distribuído a minha Relatoria.

Ato contínuo, em resposta ao Ofício CAENE n.º 305/12⁵, a Concessionária CEG, através da Carta DIJUR-E-2324/12, apresentou o histórico da ocorrência em sua ouvidoria, fotos do local da obra e orçamento de assistência técnica.

¹ "(...) Em SMS enviada no dia 28/06/12, a cliente informa o seguinte:

"Tenho direito, por ter pago duas taxas no valor supracitado, aos orçamentos, como manda a lei. O que houve até o momento foram dois telefonemas sem identificação, informando o valor de R\$ 4.200,00 para cada residência, num total de R\$ 8.400,00, para remanejamento de dois medidores. Informo que os referidos medidores serão deslocados numa distância de menos de um metro e meio. Temos o direito, conforme CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, lei esta em vigência no país, a ter um orçamento descritivo e detalhado de materiais e mão de obra que serão empregados em tão simples procedimento (...)"

² Fls. 07 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 692/12.

³ Fls. 08.

⁴ Fls. 10.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.618/12
Data 11/10/12 Fls. 40
Assinatura [Assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Em suas manifestações, a Câmara Técnica aduziu que⁵:

"(...) No dia 14/06/12, cliente reclama que fez recuo no muro para remoção do relógio para esse local, confirmou duas vezes com a CEG que não há medidas específicas para a instalação. Quando o funcionário da empresa prestadora de serviço foi ao local e reprovou a obra, sendo informado que somente a empresa poderia realizar tal obra.

(...) A CEG informa no dia 15/06/12, que a caixa de medidores (PI) deve estar de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

Em 28/06/12, cliente informa que recebeu um telefonema informando que o valor cobrado para a realização do remanejamento de ramal seria de R\$ 4.200,00, para cada residência que, dando um total de R\$ 8.400,00 para uma distância de menos de 1,5m de diferença do local anterior.

(...) No dia 13/09/12, a Concessionária informa os preços pelos serviços:

1. Quantidade de serviço = Remanejamento de ramal até 2 metros mais o complemento de 1,8 metros, extensão total a ser remanejada 3,8 metros, remanejamento de ramal até 2 metros = R\$ 3.828,53, mais complemento de 1,8 metros = R\$ 338,36. Dando um total de R\$ 4271,89.

(...) Na data de 13/09/12, a Ouvidoria desta AGENERSA solicita orçamento detalhado, que de acordo com a CAENE consta: quantidade de serviço, custo unitário dos serviços, quantidade de mão de obra, custo unitário da mão de obra. Assim o que foi apresentado pela CEG não corresponde a um orçamento detalhado.

(...) Diante de todo exposto acima, esta CAENE discorda do orçamento apresentado pela Concessionária, pois, no mesmo não consta o detalhamento do custo do projeto e nem como foi feito o cálculo, ou o preço dos materiais para que chegasse àquele valor. Bem como esta CAENE

⁵ Fls. 12.

⁶ Fls. 24/25.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

também discorda do valor referente a 2 metros de tubo, cujo montante está em R\$ 3.828,53, valor este substancialmente elevado.

Assim, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, execução de ramal em redes de distribuição já existentes, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. E ainda, sugerimos ao Conselheiro Relator que seja agendada audiência de Conciliação entre as partes interessada.

É o nosso Parecer."

Instada a se manifestar, a Procuradoria, opinou⁷:

"(...)Isto posto, entendemos que cabe plena razão à CAENE quanto às suas observações, refletidas no seu parecer.

De outro giro, também concordamos com os descumprimentos ao Contrato de Concessão assinalados, fls. 25 e também com a propositura de realização de Audiência de Conciliação e julgamento, de acordo com a Instrução Normativa n.º 20/2011.(...)"

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 182/2012⁸, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 33/37, sustentando:

"Com relação ao suposto descumprimento Contratual pela CEG, apontado pela CAENE, no que tange ao orçamento apresentado, esclarecemos que tal tema já foi devidamente tratado nos autos do processo administrativo n.º E-12/020.547/2011, que culminou com a edição da Deliberação AGENERSA n.º 1.136/2012, abaixo transcrita:

'DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº1136, DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG e CEG RIO - Metodologia para desenvolvimento de estudo completo a respeito dos custos das obras destinadas à instalação

⁷Fls. 26/27.
⁸Fls. 28.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
e infraestrutura de distribuição de gás canalizado do Estado do Rio de Janeiro.

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 n.º E-12/020.547/2011, por unanimidade,

DELIBERAR:

(...)

Art. 3º - Determinar que a CAENE, em conjunto com as Concessionária CEG e CEG RIO, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, listem os itens não constantes no Boletim de Custos da EMOP, específicos da atividade de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, objetivando o encaminhamento ao Poder Concedente para a possível inclusão no Boletim EMOP.(...)

Assim, impede salientar que, até que os termos da deliberação em questão, especificamente o constante do seu art. 3º, sejam devidamente executados e regulamentados, a Concessionária utiliza como valor de referência para orçamentos, valores históricos e da planilha EMOP, que são valores fechados, que contém valores relativos à descrição do serviço e à mão de obra.

A fim de melhor detalhar o procedimento até então adotado pela Concessionária, encaminhamos, em anexo, correspondência DIJUR-E-1018-12, protocolizada pela Concessionária, em 13/06/2012, nos autos do processo E-12/020.547/2011.

Ainda, temos a ressaltar, que em processo cuja reclamação de cliente é idêntica a do presente caso, qual seja, o processo E-12/020.528/2012 a



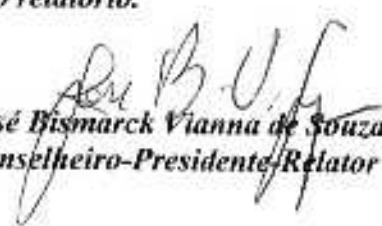
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

*CAENE se manifestou entendendo não ter havido descumprimento
Contratual por parte da CEG quando da apresentação do orçamento.*

*Nessa esteira, solicitamos que ambos os processo sejam remetidos
novamente à CAENE para uniformização de seu entendimento com a
consequente elaboração de novo parecer e, ainda, que sejam apensados,
evitando, assim, que sejam proferidas decisões conflitantes.*

*Desta feita, diante dos esclarecimentos apresentados, evidente que, no caso
em tela, não houve nenhum descumprimento contratual por parte da
Concessionária, que se houve de acordo com os procedimentos ordinários,
de modo que deve ser reconhecida a ausência de desconformidade ao
Instrumento Concessivo, com a consequente arquivamento do processo. (...)"*
(Grifos no Original)

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.618/
Data 11/10/12 Fls. 42
Rubrica

Processo nº.: E-12/020.618/2012.
Data de autuação: 11/10/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Concessionária CEG. Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias. Execução de Serviço - Remanejamento de Ramal. Orçamento detalhado.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

VOTO

O processo em tela tem como objeto análise da ocorrência n.º 530467 que, versando sobre pedido de detalhamento no orçamento do serviço de ramal, permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria desta Agência por lapso temporal superior à 30 dias.

Conforme depreende-se dos autos, a Sra. Ivanise Coutinho de Queiroz tinha como objetivo principal a contratação de prestação de serviços para transferir o ramal/medidor de sua residência tendo em vista o recuo do muro residencial.

O valor apresentado pela CEG, levando em conta a existência de dois medidores no terreno, foi de R\$ 4.271,89 (Quatro mil, duzentos e setenta e um reais e oitenta e nove centavos) para cada ramal, totalizando a quantia de R\$ 8.543,78 (Oito mil, quinhentos e quarenta e três reais e setenta e oito). Entretanto não foi apresentado à usuária pela CEG, orçamento pormenorizado.

A usuária, por não lograr êxito nos pedidos de detalhamento do orçamento apresentado pela CEG, procedeu reclamação nesta Ouvidoria em 14/06/2012. Na mesma data, a Ouvidoria encaminhou a reclamação à Concessionária, que respondeu somente em 13/09/2012.

Acertadamente, a CAENE¹ concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo 2, Item 13 - A - execução de ramal em redes já existentes, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este acompanhado pela Procuradoria².

Houve também, manifestação da CAENE e da Procuradoria pela tentativa de conciliação entre as partes através de audiência pré-agendada. Tendo em vista o teor da manifestação da Concessionária nos autos do administrativo, entendi ser inviável a tentativa.

¹ Fls. 24/25.

² Fls. 26.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.618/12
Data 11/10/12 Fm. 45

Assinatura

É que a CEG, mediante razões finais, discordou dos pareceres da CAENE e Procuradoria *in totum* e alegou, como tese de defesa, que utiliza valores históricos e da tabela EMOP.

Acrescentou ainda, a existência de contradição no posicionamento da CAENE, citando o parecer inserto nos autos do processo E-12/020.528/2012, às fls.61.

Transcrevo trecho do questionado parecer:

"(...) Quanto ao serviço em si não cabe culpa a CEG, mas cabe questionar os procedimentos adotados pela Concessionária quanto a cobrança pelo serviço de remanejamento; explicação detalhada dos custos aos clientes; transparência no fornecimento de informação quanto a custos aos clientes; transparência na formação de custos de obras etc." (Grifei)

A luz do exposto, resta claro o equívoco da Concessionária quando à manifestação da Câmara de Energia desta AGENERSA, vez que os pareceres não se contradizem, mas se completam, portanto, desnecessária nova remessa ao órgão.

Noutro giro, adentrando efetivamente na obrigação ou não de prestar orçamento detalhado quando da prestação dos serviços, trago a cotejo deste Conselho Diretor a redação dos artigos 39, VI e 40, Caput, da Lei 8.078/1990:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; (...)" (Grifei)

"Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços." (Grifei)



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.618/12
Data 11/10/12
Folha 4
Assinatura

Neste sentido, fica evidenciado que, além de descumprir o Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo II, parte 2 – Item 13 - A - execução de ramal em redes já existentes, a CEG atou em contradição com o firmado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Por oportuno, deve ser rechaçado, também, a fundamentação da recorrente no sentido de que os itens do orçamento, objeto dos autos, não podem ser apresentados tendo em vista o teor do art. 3º da Deliberação n.º 1136/2012, posto que, conforme narrado pela própria CEG, existe a possibilidade de, na ausência de previsão na tabela EMOP, utilizar valores históricos.

No que tange aos prazos de resposta da Ouvidoria desta AGENERSA, conforme depreende-se dos autos, tal ocorrência foi aberta em 14/06/2012, data também do envio à Concessionária. Entretanto, a CEG somente enviou resposta em 13/09/2012, meio pelo qual apresentou os dados orçamentários que entendeu pertinente.

Logo, a ocorrência permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria por 91 (noventa e um) dias.

Ademais, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela omissão na apresentação do orçamento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com as diretrizes as quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

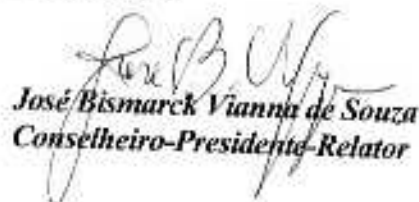
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista o descumprimento do Contrato de Concessão e do Código de Defesa do Consumidor conforme apurado na ocorrência n.º 530.467;
- Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.618/12
Data 11/10/12 Fls. 47
Rubrica [assinatura]
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 530.467;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.618/12
Data 11/10/12 Pág. 48
Rubrica

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1523

DE 30 DE ABRIL DE 2013.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Concessionária CEG.
Ocorrência registrada na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Execução de Serviço - Remanejamento de Ramal.
Orçamento detalhado.**

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.618/2012, por unanimidade:

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, tendo em vista o descumprimento do Contrato de Concessão e do Código de Defesa do Consumidor conforme apurado na ocorrência n.º 530.467.

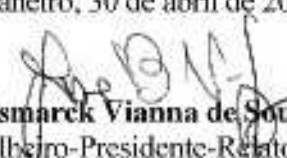
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 530.467.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

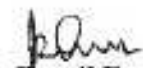
Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro