



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.528/2012
Data 31/08/2012 Fls.: 92
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/020.528/2012
Data de autuação: 31/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Remanejamento de ramal / Cobrança indevida, Ocorrência 530374.

Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 339/2012, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº142/2012, solicitando orientações de como proceder com relação à Ocorrência nº 530374 aberta para tratar de reclamação sobre solicitação de remanejamento de medidor na residência da Sra. Mariuzinha de Oliveira e Silva, residente no bairro Laranjeiras no Município do Rio de Janeiro.

Na Ocorrência enviada à Concessionária em 01/06/2012, a cliente relata que, devido ao transtorno para leitura do medidor que fica localizado a 1 metro da rua, dentro de sua residência, foi construída uma cabine no muro e que o restante das instalações está pronto (CEDAE e LIGHT). Houve visita do técnico da Engetenk que informou que deveria realizar obras no interior da residência para que pudesse executar o serviço e forneceu orçamento em valor superior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ressalta que a solicitação de remanejamento do ramal foi feita em fevereiro de 2012 e que não consegue que um técnico da própria Companhia faça uma vistoria. Acrescentou que já esteve na Agência e sua solicitação foi encaminhada à área técnica, mas nada foi resolvido.

Em 12/06/2012, enviada nova reclamação da cliente acerca da discordância com os valores apresentados, bem como com a informação fornecida pelo técnico de que seria necessária a realização de obras dentro da residência.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 20/07/2012, a Concessionária informou que, de acordo com o setor responsável, o remanejamento do medidor foi realizado em 03/07/2012.

Em 06/08/2012, encaminhada Solução Não Satisfatória à Concessionária pois a cliente informou que o serviço, revisado por fiscais da CEG, não foi executado conforme o 1º orçamento, mas sim de forma simples. A equipe de fiscalização constatou que não era necessário fazer obras na varanda do imóvel e que a transferência era simples. Ocorre que está sendo cobrada pelo 1º orçamento. A atendente da Concessionária informou que a cliente é obrigada a pagar o que foi orçado, ainda que não tenha sido feito.

Em 15/08/2012, reenviada a ocorrência à Concessionária. A Cliente esteve na AGENERSA pois não recebeu resposta. Questiona que, no momento da apresentação do orçamento, foi obrigada a assinar no verso, sem que tenha tido conhecimento de detalhes e do projeto para o remanejamento. Como não aceitou que realizassem obras dentro de sua residência, enviaram outra equipe ao local que resolveu o problema de forma mais simples. Por esta razão, questiona a cobrança que está sendo feita.

As fls. 06/15, constam documentos referente ao orçamento e ao projeto realizado.

A fl. 18, consta e-mail da Concessionária à Ouvidoria desta Agência, apresentando o comparativos dos valores informados pela área. A obra, *"conforme acordado com o cliente no dia da 1ª visita"*, se executada no interior da unidade, teria um custo total de R\$ 5.155,40 (cinco mil, cento e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos) referente a:

- Serviço de remanejamento de ramal até 2 metros de extensão em rede metálica - R\$ 3.828,53;
- Complemento de remanejamento de ramal - 6,5 m - R\$ 1.221,87;
- Construção de medida ao alto - R\$ 60,00;
- Retirada de medida ao alto - R\$ 45,00;



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020-528/2012
Data 31/08/2012 - 94
7 (R)

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Já a executada em logradouro público, "por solicitação do cliente no dia que o técnico foi executar o serviço", de R\$ 5.209,12 (cinco mil, duzentos e nove reais e doze centavos) considerando:

- Serviço de remanejamento de ramal até 2 metros de extensão em rede metálica = R\$ 3.828,53;
- Complemento de remanejamento de ramal - 5,35 m - R\$ 1.005,69;
- Construção de medida ao alto - R\$ 60,00;
- Retirada de medida ao alto - R\$ 45,00;
- Licença de obras (valores da prefeitura do Rio de Janeiro) - R\$ 269,00.

Acrecentou que a extensão do ramal projetada era de 8,5 metros e, no momento da execução do serviço no logradouro público como solicitado pelo cliente, verificou-se uma diminuição do trajeto, passando a extensão a ser de 7,35 metros, além da despesa com o licenciamento junto à Prefeitura. Por esta razão, "o valor orçado por último foi onerado em R\$ 53,72, porém a Companhia por liberalidade concedeu o desconto para manter o valor original."

Na Reunião Interna realizada em 13 de setembro de 2012, o presente foi distribuído à minha relatoria.

A Câmara Técnica de Energia, por meio do ofício CAENE nº 285/12, solicitou que a Concessionária encaminhasse cópia do projeto de remanejamento de ramal, bem como cópia do respectivo "as built". A Concessionária encaminhou a correspondência DIJUR-E-2175/2012 contendo os documentos que foram acostados às fls.25/33.

Em 08/11/2012, a cliente compareceu a esta Agência e solicitou cópia integral dos autos o que lhe foi fornecido através do Ofício AGENERSA/SECEX nº 738/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Correspondência da cliente, às fls. 39/60, reiterando informação já fornecida, qual seja, a de que o remanejamento do medidor não se deu conforme o projeto inicial. Foi solicitado à equipe da CEG que a passagem da tubulação se desse pela rua e não por dentro da residência. Tal pedido não foi acatado pelo instalador que informou ser necessária a expedição de licença. Ocorre que outras Concessionárias realizaram o mesmo tipo de serviço, sem o licenciamento. Acrescenta que teve que adquirir botijão de gás até que o remanejamento fosse efetivado (fevereiro de 2012 a 16/07/2012).

Informa que a Concessionária não apresentou comprovante de pagamento junto à Prefeitura referente a licença no valor de R\$ 269,90 e que vem sendo cobrada pelo parcelamento do valor inicial do projeto.

Em seu parecer à fl. 61, a Câmara Técnica de Energia entende que, quanto ao serviço em si, não cabe culpa da Concessionária. Entretanto, é cabível o questionamento acerca dos procedimentos adotados em relação à cobrança pelo serviço de remanejamento.

Manifestações da Concessionária, por meio da DUUR-E-2510/2012 às fls. 66/72, em que aborda dois pontos: não houve culpabilidade da CEG no evento e o suposto apontamento da CAENE de que haveria falta de transparência da Concessionária quanto ao detalhamento dos custos no orçamento apresentados a cliente. Quanto a esse, ressalta que o tema já foi tratado nos autos do processo E-12/020.547/2011, que originou a Deliberação AGENERSA nº 1136/2012¹.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1136 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 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 nº. E-12/020.547/2011, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Considerar concluído, para fins de metodologia de desenvolvimento, o estudo completo a respeito dos custos das obras destinadas à instalação e infraestrutura de distribuição de gás canalizado do Estado do Rio de Janeiro, através dos procedimentos de Consulta e Audiência Pública;



31

E-12/020-528/2012
08 2012 96

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Acrescenta 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." Anexou cópia da Correspondência DUUR-E-1018/12 protocolizada com manifestações direcionadas ao processo mencionada anteriormente e concluiu que não houve descumprimento contratual, requerendo o arquivamento dos autos.

Por meio de minha assessoria, encaminhei os autos à Procuradoria desta Agência que solicitou à CAENE os seguintes esclarecimentos:

- Informar se houve descumprimento de Deliberação, Instrução Normativa ou do Contrato de Concessão;
- Se a Câmara mantinha seu entendimento de falta de transparência por parte da CEG tendo em vista a documentação de fls. 25/33;
- Informar se os valores cobrados estão dentro do valor de mercado e, em caso negativo, qual o parâmetro de preços que deveria ser utilizado.

Em resposta à solicitação, a CAENE, à fl. 73, destacou que a Cláusula Quarta, §1º, IV do Contrato de Concessão determina que a Concessionária deve prestar esclarecimentos aos

Art. 2º - Considerar a tabela EMOP como referência para cálculo de custos das obras destinadas à instalação e infraestrutura de distribuição de gás canalizado do Estado do Rio de Janeiro, pela AGENERSA, no âmbito da 3ª Revisão Quinquenal das Concessionárias CEG e CEG RIO.

Art. 3º - Determinar que a CAENE, em conjunto com as Concessionárias 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.

Art. 4º - A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza - Conselheiro - Presidente - Relator, Darcília Aparecida da Silva Leite - Conselheira, Luigi Eduardo Troisi - Conselheiro, Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro, Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro.



E-121020-528 2012
31 08 2012 97
⑥

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIZ EDUARDO TROISI

consumidores sobre a prestação dos serviços e que tal não foi cumprido no contato inicial com a cliente. Entende que faltou transparência no trato pois foi apresentado valor fechado, sem discriminação (valores referentes à mão de obra, escavação, remoção de entulho, dentre outros...), tendo essa somente sido apresentada à AGENERSA e que os representantes da Companhia queriam que a cliente assinasse a autorização sem esclarecer a composição do custo final. Além de que, nas duas possibilidades de execução do serviço, os valores apresentados são iguais, descontada a licença das obras. Quanto ao último questionamento, esse deveria ser respondido pela CAPET.

À fl. 74, a CAPET se pronunciou informando que não dispõe de "parâmetros comparativos para afirmar se os preços estão ou não dentro dos valores praticados pelo mercado." Apenas podendo inferir que estão em decorrência da afirmação da própria Concessionária. E ressaltou que Deliberação AGENERSA nº 1136/12, em seu art. 3º, determinou que as Delegatárias e a CAENE complementassem os quadros de elementos de consulta do Boletim EMOP. Quando concluída a determinação, haverá "um elemento completo de consulta e verificação" que ainda não há.

Diante de tais informações, a Procuradoria requereu nova manifestação da Concessionária em observância ao Contraditório e à Ampla Defesa.

Em sua nova manifestação, às fls. 77/80, a Concessionária trouxe informações constantes de sua manifestação anterior, acrescentando que "mesmo que fosse considerado o boletim de custos referência EMOP, como índice base para os orçamentos de obras oferecidas pela Companhia, estes itens de referência contemplam MDO (mão de obra) e MATERIAL de forma unificada, valores gerais, tendo somente sua unidade de medida como 1 (m', m², m, saco, etc.) disposto junto ao preço cerrado - esse divulgado por um boletim custo mensal versus a quantificação das unidades a serem executadas (serviço que será orçado/executado). Logo o critério de orçamento detalhado aponado pela CAENE (...) mostra-se em desacordo com o atual



E-12/020.528/2012
31/08/2012 98

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

detalhamento dos custos utilizado como referência EMOP - mesma linha adotada pela Concessionária, que pratica valores unificados com base no histórico da trajetória da concessão."
Por essa razão, concorda com o posicionamento da CAPEL e ressalta a inexistência de previsão legal que disponha acerca do detalhamento dos orçamentos de forma diversa do que foi feito pela Concessionária, não podendo esta Autarquia questionar a metodologia adotada.

A respeito da falta de clareza, a Concessionária que restou afastada uma vez que foram apresentados dois orçamentos à cliente, tendo a execução do mesmo sido reestruturada para atender sua solicitação. Ao final, concluiu pela inexistência de descumprimento contratual e requereu o arquivamento do feito.

Parecer da CAENE, às fls. 82/83, comunicando que a cliente esteve na Agência e, em contato com o Analista de Regulação, Wallace, informou que sua reclamação tem por fundamento a *"falta de clareza e transparência quanto às informações prestadas pelos prepostos da Concessionária. Defendeu não ser possível a Concessionária cobrar o mesmo valor por um serviço que pode ser executado por dois caminhos diferentes, cada um com a respectiva peculiaridade, envolvendo, inclusive, materiais para revestimento de piso de custos totalmente diversos, como cimentado e pedra decorativa."*

O Órgão Técnico ressaltou que, descartando o custo da licença da obra, já se pronunciou a respeito e que não se trata de discutir se o custo do serviço é justo, mas sim da falta de transparência para com a reclamante. Entende que se pode presumir que a Concessionária busca obter lucro, cobrando valores diferentes pelo mesmo serviço, utilizando-se de critérios obscuros, além de que essa falta de transparência compromete a confiança e a credibilidade da Delegatária junto aos seus clientes.

A Procuradoria, às fls. 85/86, entendeu que, *"fora a questão dos diferentes valores cobrados pelo mesmo serviço, em função de critérios que não são transparentes, conforme*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

verificou a CAENE, que a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Instrumento Concessivo, especialmente no que diz respeito à Cláusula 4ª, caput e a Lei nº 8987/95 que a obriga a prestar serviço adequado."

Em razões finais, a Concessionária trouxe esclarecimentos constantes da manifestação anterior e rechaçou as manifestações da CAENE e da Procuradoria uma vez que "foram ofertados à cliente dois orçamentos e a execução do serviço de remanejamento de ramal foi, inclusive, reestruturada para atender estritamente as suas pretensões. Conforme consta nos autos, a obra foi realizada através do logradouro público ao invés da projeção inicial, por meio de sua propriedade, sendo a documentação do remanejamento de ramal entregue em mãos à cliente. Assim, entende-se restar comprovado, não ter a Concessionária incorrido em nenhum descumprimento contratual, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi devidamente atingido no caso em tela por meio do atendimento adequado à cliente."

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/020.528/2012
Data de autuação: 31/08/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Remanejamento de ramal / Cobrança indevida. Ocorrência 530374.

Sessão Regulatória: 26 de setembro de 2013

VOTO

O presente processo foi aberto em razão da requisição SECEX nº 339/2012, tendo em vista a Comunicação Interna da Ouvidoria nº 142/2012, solicitando orientações de como proceder com relação à Ocorrência nº 530374 aberta para tratar de reclamação sobre solicitação de remanejamento de medidor na residência da Sra. Mariazinha de Oliveira e Silva, residente no bairro Laranjeiras no Município do Rio de Janeiro.

A cliente discorda dos valores apresentados em razão da forma com que foi executado o serviço, bem como que o orçamento não lhe foi apresentado de forma discriminada.

A Concessionária apresentou à Ouvidoria desta Agência os comparativos dos valores informados pela área. Primeiramente, a obra foi orçada em R\$ 5.155,40 (cinco mil, cento e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), se executada no interior da unidade, o que foi "acordado com o cliente no dia da 1ª visita", sendo esse valor referente a:

- Serviço de remanejamento de ramal até 2 metros de extensão em rede metálica = R\$ 3.828,53;
- Complemento de remanejamento de ramal - 6,5 m - R\$ 1.221,87;
- Construção de medida ao alto - R\$ 60,00;
- Retirada de medida ao alto - R\$ 45,00;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Como o cliente, no dia que o técnico foi executar o serviço, solicitou que a execução se desse por logradouro público, lhe foi apresentado novo orçamento no valor de R\$ 5.209,12 (cinco mil, duzentos e nove reais e doze centavos) considerando:

- Serviço de remanejamento de ramal até 2 metros de extensão em rede metálica = R\$ 3.828,53;
- Complemento de remanejamento de ramal - 5,35 m - R\$ 1.005,69;
- Construção de medida ao alto - R\$ 60,00;
- Retirada de medida ao alto - R\$ 45,00;
- Licença de obras (valores da prefeitura do Rio de Janeiro) - R\$ 269,00.

A CEG acrescentou que a diferença dos valores corrigidos se deve ao fato de que a extensão do ramal projetada era de 8,5 metros e, no momento da execução do serviço no logradouro público como solicitado pelo cliente, verificou-se que o trajeto diminuiu, passando a extensão a ser de 7,35 metros, além de haver a despesa com o licenciamento junto à Prefeitura. *"Como pode ser verificado, o valor orçado por último foi onerado em R\$ 53,72, porém a Companhia por liberalidade concedeu o desconto para manter o valor original."*

A CAENE destacou que a Cláusula Quarta, §1º, IV do Contrato de Concessão determina que a Concessionária deve prestar esclarecimentos aos consumidores sobre a prestação dos serviços e que tal não foi cumprido no contato inicial com a cliente. Entende que faltou transparência no trato pois foi apresentado valor fechado, sem discriminação (valores referentes à mão de obra, escavação, remoção de entulho, dentre outros...). Por esta razão, entendeu que, quanto ao serviço em si, não cabe culpa da Concessionária. Entretanto, era cabível o questionamento acerca dos procedimentos adotados em relação à cobrança pelo serviço de remanejamento.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A CAPET se pronunciou informando que não dispõe de *"parâmetros comparativos para afirmar se os preços estão ou não dentro dos valores praticados pelo mercado."* Apenas podendo inferir que estão, em decorrência da afirmação da própria Concessionária. E ressaltou que a Deliberação AGENERSA nº 1136/12, em seu art. 3º, determinou que as Delegatárias e a CAENE complementassem os quadros de elementos de consulta do Boletim EMOP. Quando concluída a determinação, haverá *"um elemento completo de consulta e verificação"* que ainda não há.

A Procuradoria entendeu que, *"fora a questão dos diferentes valores cobrados pelo mesmo serviço, em função de critérios que não são transparentes, conforme verificou a CAENE, que a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Instrumento Concessivo, especialmente no que diz respeito à Cláusula 4ª, caput e a Lei nº 8987/95 que a obriga a prestar serviço adequado."*

Da análise dos autos, verifico que, conforme consta do parecer da Câmara Técnica à fl. 61, o remanejamento do medidor foi solucionado. A questão em exame refere-se à transparência por parte da Concessionária para com o cliente acerca da discriminação dos serviços.

Primeiramente, sinalizo que a Lei Estadual nº 4556/2005, que dispõe acerca da criação, estruturação e funcionamento desta Autarquia, determina em seu art. 4º, incisos I e XVII, respectivamente, que compete à AGENERSA zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições e resguardar os direitos garantidos pela Lei nº 8078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

O Código Consumerista, em seu art. 6º, enumera alguns dos direitos básicos dos consumidores, estando entre eles o de *"receber a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem."*¹

¹ Inciso III



30-12/020-58/2012
31 CB 2012-403
66

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Fácil perceber que tais normas não foram observadas pela Concessionária em suas tratativas com a cliente e, como bem apontado pela CAENE, a discriminação somente foi feita à Ouvidoria desta Agência e, friso, de forma superficial. Ainda que a Companhia seja uma concessionária prestadora de serviço público, o remanejamento de ramal solicitado encontra-se tutelado pelas normas protecionistas das relações de consumo.

Não se trata apenas do detalhamento do orçamento. A questão é que a conduta adotada violou o direito à informação da cliente na medida que não lhe foram apresentadas as especificidades do serviço a ser realizado, a fim de fornecer a mesma subsídios hábeis à formação de sua convicção quanto à efetiva execução. Esse direito decore do Princípio da Transparência que rege as relações de consumo e que importa no fornecimento de informações claras e precisas acerca do serviço a ser prestado.

Sérgio Cavalieri Filho entende que *"se o direito à informação é um direito básico do consumidor, então, em contrapartida, o dever de informar é um dos principais deveres do fornecedor, conforme ressaltado, corolário do princípio da boa-fé objetiva, que se traduz na cooperação, na lealdade, na transparência, na correção, na probidade e na confiança que devem existir nas relações de consumo."* Salienta que, em decorrência do *"dever de informar do fornecedor nas relações individualizadas, como nas tratativas, na oferta e no contrato de compra e venda de mercadorias ou de prestação de serviços"*, terá de fornecer todas as informações, inclusive, acerca do preço.

Sendo assim, filio-me aos pareceres da CAENE e da Procuradoria no que se refere ao descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 4 do Contrato de Concessão, que traz a obrigação da Concessionária de prestar serviço adequado e de prestar os esclarecimentos sobre a prestação do serviço aos consumidores, e o caput do art. 6º da lei nº 8987/95 que determina que *"toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários..."* e ainda, uma vez que constitui competência desta Agência resguardar os direitos garantidos pelo



2-12/020-528/2012
31.08.2012
104

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Código de Defesa do Consumidor e a Concessionária inobservou o disposto no art. 6º, III do CDC, entendendo pela aplicação de penalidade à mesma.

Acrescento, ainda, que versando o caso em análise sobre falta de transparência e decorrente violação ao direito à informação, não basta apenas penalizar a Concessionária. Torna-se necessário que ela cumpra com sua obrigação de prestar as informações e os esclarecimentos devidos. Por esta razão, a CEG deve apresentar à cliente o orçamento, de forma pormenorizada, do serviço de remanejamento de ramal realizado em atenção às normas e preceitos que regem a atividade regulada.

Quanto aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria à Concessionária, identifiquei descumprimento aos prazos fixados pela Instrução Normativa nº 019/2011, destacando que a Ocorrência foi encaminhada à CEG no dia 01/06/2012 e reenviada em 12/06/2012, somente sendo respondida em 20/07/2012. Assim, entendo ser cabível a aplicação de sanção por esse fundamento.

Pelo exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base no disposto na Cláusula 4ª, §1ª, item 4 do Contrato de Concessão, no art. 6º, caput da Lei nº 8987/94 e no art. 4º, XVII da Lei Estadual nº 4556/05;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº E-12/020.528/2012
31 08 2012 408

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007², em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.
- Determinar que a Concessionária CEG apresente à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento de rumal realizado.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro relator

² Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos.



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1359
DE 26 DE SETEMBRO DE 2013

**CONCESSIONÁRIAS CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA / REMANEJAMENTO DE RAMAL /
COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA 530374.**

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-12/020.528/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base no disposto na Cláusula 4ª, §1º, item 4 do Contrato de Concessão, no art. 6º, caput da Lei nº 8987/94 e no art. 4º, XVII da Lei Estadual nº 4556/05.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 5º - Determinar que a Concessionária CEG apresente à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento de ramal realizado.



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

Sendo Público Estadual
E.V. 1020-DBROR
31.08/2013
Re: 407

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro