



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: 28 de Janeiro de 2016

RELATÓRIO

O presente processo, agora em fase de análise de cumprimento de deliberação, trata de reclamação da Sra. Mariazinha de Oliveira e Silva sobre solicitação de remanejamento de ramal em sua residência, localizada no bairro Laranjeiras no Município do Rio de Janeiro.

O feito foi examinado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 26 de setembro de 2013, tendo sido exarada a Deliberação AGENERSA nº 1789/2013¹, a qual determinou em seu art. 5º, que a Concessionária CEG apresentasse à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento do ramal realizado.

Há de se ressaltar que a Concessionária interpôs recurso em face da Deliberação acima apontada, o qual foi apreciado na Sessão Regulatória de 30 de janeiro de 2014, sendo editada a Deliberação AGENERSA nº 1926, com publicação no D.O. em 14 de fevereiro de 2014, com o conhecimento do recurso pelo Conselho Diretor, porém sem dar-lhe provimento.

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1789 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. 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 EDUARDO TROISI, Conselheiro - Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



De todo modo, em 28/10/2013, a CEG protocolou a DIJUR-E-1992/13² nesta Agência Reguladora, anexando os documentos comprobatórios do cumprimento da referida determinação, e esclarecendo que "(...) de acordo com o setor responsável, o orçamento executado na primeira visita foi realizado com o trajeto passando por dentro da propriedade. Na data agendada para realizar o remanejamento o cliente não aceitou que fosse feito pelo interior da unidade, por esse motivo o serviço foi realizado por fora, pela via pública".

Consta nos autos a CI AGENERSA/OUVID nº 195/2014³, a qual roga providências, uma vez que há novo e-mail enviado pela Sra. Mariazinha Silva no dia 23/10/14, referente à ocorrência nº 530374, no qual a cliente informa o não cumprimento do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789/2013.

Instada a se manifestar, a CAENE⁴ informa que verificou a DIJUR-E-1992/2013 encaminhada pela Concessionária, "onde apresenta documentos que dão cumprimento ao artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789 de 26 de setembro de 2013."

Em manifestação, a Procuradoria da AGENERSA⁵ solicita à Ouvidoria desta Agência Reguladora que entre em contato com a cliente com o intuito de verificar o cumprimento da CEG ao art. 5º da Deliberação em questão, pois aponta que "às fls. 153, consta um e-mail da cliente onde esta afirma o não cumprimento do referido artigo acima referenciado e às fls. 160, há parecer da CAENE afirmando justamente o contrário (...), embora o documento de fls. 153, esteja datado de 23 de outubro de 2014 e o de fls. 160, de 10 de março de 2014, retificado para 10 de março de 2015".

A Procuradoria desta AGENERSA elabora um despacho à fl. 163, afirmando "(...) que o documento de fls. 134 não atesta o cumprimento efetivo da obrigação imposta pelo art. 5º, Deliberação AGENERSA nº 1789 (...). Isto porque não há elemento/dado que sinalize a efetiva ciência do cliente em relação ao seu inteiro teor.", bem como ressaltando que "(...) o documento de fls. 134 apresenta divergência de data - 20/03/2012 - em relação ao documento de fls. 132, não se permitindo concluir que foi recebido pelo cliente em 05 de março de 2012". Sugere, por fim, a

² Fls. 130/134.

³ Fls. 152/153.

⁴ Fls. 160.

⁵ Fls. 162.



expedição de ofício à CEG para que apresente a "documentação mencionada, sem prejuízo de emissão de parecer conclusivo a respeito da tempestividade do cumprimento da determinação em espeque".

Em resposta intempestiva da Concessionária⁶ ao Of. AGENERSA/CODIR LT nº 062/2015⁷, a mesma apresenta a DIJUR-E-552/15⁸ frisando que juntou os documentos comprobatórios do cumprimento em questão na DIJUR-E-1992/2013⁹. Alega ainda, que "consta nos autos o orçamento com os valores discriminados e a autorização assinada pelo cliente para a realização do remanejamento de ramal" e que "(...) o serviço foi realizado no dia 03/07/2012 e que o cliente está com fornecimento liberado e consumido normalmente", salientando, ao final, que encaminhou uma notificação ao cliente, à qual será juntada em momento oportuno.

Diante da necessidade de maiores esclarecimentos sobre o assunto, a assessoria do meu Gabinete envia o Of. AGENERSA/CODIR/LT nº 080/2015¹⁰ à CEG, que em resposta ratifica seus termos anteriores, ressalta as considerações da CAENE à fl. 160, e aponta que "(...) não assiste razão à Procuradoria em sustentar a alegação, haja vista que a autorização assinada pelo cliente (fl.132) implica ciência do orçamento anexo à fl. 134".

Sustenta ainda a CEG às fls. 190/192, que "quanto ao e-mail da usuária Sra. Mariazinha de Oliveira e Silva, os documentos juntados foram assinados pelo cliente Sr. Ricardo de Oliveira Souza Silva, sendo o mesmo a pessoa com quem a Concessionária esteve em contato e agendou a prestação do serviço", afirmando, assim, que não existe pendência "ou questão a qual justifique o prosseguimento de processo regulatório ou a aplicação de sanções".

Destaca-se que à fl. 194 do presente, consta a CI AGENERSA/OUVID nº 071/2015, a qual encaminha à Procuradoria desta Agência Reguladora, correspondência¹¹ protocolada pela cliente Sra. Mariazinha de Oliveira e Silva, com a afirmação de que recebeu este único documento da CEG na data de 30/04/2015, bem como informando que "não consta valor para pagamento da licença de obra, vide pg. (sic) 18 do processo com valor".

⁶ Fls. 178/180.

⁷ Fls. 166.

⁸ Fls. 178/179.

⁹ Fls. 130/134.

¹⁰ Fls. 181.

¹¹ Fls. 195/196.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.528/2012
Data 31/08/2012. Fls. 246
Rubrica: [assinatura] 4481478-7

Em 21/07/2015, a Procuradoria desta AGENERSA junta aos presentes autos os documentos constantes às fls. 198/223, os quais contém a cópia da ação judicial nº 0246961-22.2014.8.19.0001 proposta pela CEG em face da AGENERSA, bem como a cópia do respectivo Mandado de Citação, constando nesse último documento, o registro de que a demanda apresentada pela Concessionária intenta a nulidade da Deliberação nº 1789/2013 e a suspensão da exigibilidade do crédito em discussão, requerida em sede de tutela antecipada, que não foi concedida até o presente momento.

Após a juntada dos documentos acima apontados, a Procuradoria desta AGENERSA retoma os autos para verificação de cumprimento do art. 5º, da Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013, de fls.106/107, emitindo parecer¹² o qual afirma que da análise do presente processo, depreende-se que "(...) tão somente em 30 de abril de 2015, o orçamento detalhado foi apresentado à cliente (e não na data que está em destaque no cabeçalho do documento de fls. 195)." e salienta que, "Ainda assim, o orçamento detalhado, de fls. 196, não contém o item licença de obras", o qual foi mencionado no documento acostado às fls. 18 dos autos."

Sendo assim, conclui esse Órgão Jurídico que "o art. 5º da decisão colegiada não foi cumprido em sua integralidade, pois falta mencionar o valor do item 'licença de obras'". Além disso, afirma que o referido artigo "(...) não foi cumprido tempestivamente, pois o comando da decisão determinava apresentação de orçamento detalhado à cliente, em 30 dias. Por força da análise desta Procuradoria, às fls. 163, os documentos de fls. 131/134, contém divergências de datas entre si e não foram suficientes para atender ao citado artigo da deliberação em voga. Assim, o documento acostado às fls. 195/196, além de ser intempestivo, ainda carece de um item essencial, o de custos da licença da obra.", entendendo, portanto, "(...) que o art. 5º da Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013 não foi cumprido pela CEG. Em decorrência, a concessionária está sujeita a nova aplicação de penalidade, com fundamento no contrato de concessão, cláusula 4º, XI c/c cláusula X, I".

Instada a se manifestar sobre as considerações à respeito do parecer elaborado pela Procuradoria desta AGENERSA¹³, a CAENE apresenta nova manifestação à fl. 242, afirmando

¹² Fls. 225/226.
¹³ Fls. 225/226.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.528/2012

Data 31/08/2012 Fls. 247

~~Assinatura~~ 443/478-7

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

que "não há necessidade de apresentação do custo da licença, pois por liberalidade a CEG assumiu para si, esse custo, pois manteve em tese o que havia mantido anteriormente, beneficiando assim, ao cliente" e que "quanto à questão da tempestividade do art. 5º, essa CAENE já fez parecer favorável ao cumprimento constante da folha 160, nenhum documento apresentado anteriormente modifica tal parecer. Assim, nosso entendimento é que o art. 5º foi tempestivo".

Mediante o Ofício de fls. 231, de 08/09/15, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em Razões Finais¹⁴, a Concessionária retoma os argumentos anteriormente defendidos, e pugna para que a obrigação em questão seja declarada como cumprida.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

¹⁴ Fls. 233/236.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.528/2012

Data 31/08/2012 Fls: 248

Assinatura: [Assinatura] 1483478-7

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: 28 de janeiro de 2016

VOTO

O presente processo, agora em fase de análise de cumprimento de deliberação, trata de reclamação da Sra. Mariazinha de Oliveira e Silva sobre solicitação de remanejamento de ramal em sua residência, localizada no bairro Laranjeiras no Município do Rio de Janeiro.

Em exame do feito pelo CODIR na Sessão Regulatória de 26 de setembro de 2013, foi exarada a Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013¹, publicada no D.O. em 09 de outubro de 2013, que determinou em seu art. 5º, que a Concessionária CEG apresentasse à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento do ramal realizado.

Há de se ressaltar que a Concessionária interpôs recurso em face da Deliberação acima apontada, o qual foi apreciado na Sessão Regulatória de 30 de janeiro de 2014, sendo editada a Deliberação AGENERSA n.º 1926, com publicação no D.O. em 14 de fevereiro de 2014, a qual manteve todos os termos da Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013.

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1789 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. 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 EDUARDO TROISI, Conselheiro - Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



Em 28/10/2013, a Concessionária protocolou a Carta DJUR-E-1992/13² nesta AGENERSA, contendo os documentos que afirma serem comprobatórios do cumprimento do art. 5º da Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013, e esclarecendo que segundo o setor responsável, em sua primeira visita à cliente, o orçamento executado foi realizado com o trajeto passando por dentro da propriedade. No entanto, afirma que na data agendada para realizar o remanejamento, o serviço foi realizado por fora, pela via pública, uma vez que a cliente não aceitou que fosse feito pelo interior da unidade.

Em manifestações posteriores da Concessionária³, esta ratifica que juntou aos autos os documentos comprobatórios do cumprimento em questão; alega que os valores discriminados e a autorização assinada pelo cliente para a realização do remanejamento de ramal consta nestes autos; que realizou o serviço em 03/07/2012, estando o cliente com fornecimento liberado e consumindo normalmente; que o cliente assinou a autorização para realização do serviço à fl. 132, o que implica ciência do orçamento à fl. 134; que os documentos juntados foram assinados pelo cliente Sr. Ricardo de Oliveira e Silva, a mesma pessoa com quem a CEG esteve em contato e agendou a prestação do serviço.

A Procuradoria⁴ da AGENERSA ao se manifestar sobre o cumprimento da Deliberação AGENERSA n.º 1789/2013, constata que o documento apresentado à fl. 134 não atesta o referido cumprimento pela Concessionária, justificando que "*não há elemento/dado que sinalize a efetiva ciência do cliente em relação ao seu inteiro teor.*", e ressalta que a data do documento de fl. 134 - 20/03/2012- diverge da data de fl. 132, afirmando que devido a isso, não há como concluir que o documento foi recebido pelo cliente em 05 de março de 2012.

Após novas informações fornecidas pela Ouvidoria desta AGENERSA⁵, este Órgão Jurídico novamente se manifesta⁶, afirmando que o orçamento apresentado à fl. 196 não contém o item "licença de obras", o qual foi mencionado à fl. 18 destes autos. Ratifica a sua constatação anterior⁷ quanto à divergência entre as datas apontadas nos documentos de fls. 131/134 concluindo,

² Fls. 130/134.

³ Fls. 178/179.

⁴ Fls. 163.

⁵ Fls. 194/196.

⁶ Fls. 225/226.

⁷ Fls. 163.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/02016281/2012

Data 31/08/2012 Fls: 250

Assinatura: [Assinatura] 4481478-7

portanto, pelo não cumprimento do art. 5º da decisão colegiada em sua integralidade e sugerindo a aplicação de penalidade à Concessionária.

A CAENE⁸, ao analisar as considerações da Procuradoria desta AGENERSA⁹, entende que não há necessidade do custo da licença, uma vez que a CEG assumiu por liberalidade, para si, esse custo, "pois manteve em tese o que havia mantido anteriormente", o que acabou beneficiando a cliente. Além disso, ratifica o seu parecer anterior de fl. 160, o qual afirma que a CEG apresentou os documentos que dão cumprimento ao artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789, de 23/09/2013, entendendo, portanto, pela tempestividade do referido artigo.

Em Razões Finais, a Concessionária retoma os argumentos anteriormente defendidos, e solicita que seja declarado o cumprimento da obrigação imposta pelo art. 5º, da Deliberação AGENERSA nº 1789/14, de 26/09/2013.

Analisando todas as informações e documentação acostadas ao feito, resta claro que a Concessionária CEG recebeu autorização do filho da cliente, o Sr. Ricardo de Oliveira Souza Silva, para a realização da obra de remanejamento de ramal na data de 05/03/2012, sendo o serviço executado em 03/07/2012.

Como foi determinado através do art. 5º da Deliberação nº 1789/2013, que a Concessionária apresentasse à cliente, no prazo de 30 dias, de forma discriminada, o orçamento do serviço de remanejamento do ramal realizado, verifico que em sendo a publicação da Deliberação em questão no D.O. em 09/10/2013, com a apresentação de toda documentação ali apontada pela Concessionária na data de 28/10/2013, assiste razão ao entendimento da CAENE de que houve o cumprimento tempestivo ao art. 5º da Deliberação por parte da CEG.

Quanto ao fato de não constar no orçamento apresentado pela CEG o valor referente ao item "licença de obra", também corroboro com a opinião da CAENE, uma vez que afirma que a CEG não apresentou o item do custo da licença no orçamento apresentado à cliente devido ao fato de assumir esse custo para si, sendo possível constatar que não houve prejuízo a mesma.

⁸ Fl. 160.
⁹ Fls. 225/226.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Diante do exposto, tendo em vista os documentos constantes dos autos e com base nos pareceres da CAENE¹⁰, proponho ao Conselho Diretor:

- Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789, de 26 de setembro de 2013.
- Encerrar o presente processo.

É o voto.

Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

¹⁰ Fls. 160 e 242.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2796

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/0201528/2012

Data 31/08/2012 F. 252

~~4481478-2~~

, DE 28 DE JANEIRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA 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 - Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o artigo 5º da Deliberação AGENERSA nº 1789, de 26 de setembro de 2013, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 1926, de 30 de janeiro de 2014.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2016.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

ID 44089767


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID44082940


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID39234738


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

ID 44299605