



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

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>5-12/003.648/2013</u>
Data <u>28/10/13</u> Fls.: <u>69</u>
Rubrica:

Processo nº. : E-12/003/648/2013
Data de autuação: 28/10/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/inobservância na prestação de serviço.
OCORRÊNCIA Nº 539856.
Sessão Regulatória: 26/02/2015.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 128/2013. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 539856, que versa sobre reclamação da Sra. Maria Amélia Fernandes Loureiro, referente à retirada indevida, pela CEG, do medidor de gás de sua residência.

Na Correspondência Interna supramencionada, a Ouvidoria salientou que a Concessionária respondeu diretamente a cliente, não enviando cópia para esta AGENERSA, em 22/07/2013.

Concluiu destacando que, no dia 19/08/2013, enviou à CEG uma SNS, porém até a data da emissão da CI supramencionada (24/10/2013) não havia resposta, destacando, com isso, o descumprimento à Instrução Normativa CODIR n.º 19, de 16 de maio de 2011.

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 527/2013, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 401, de 12/11/2013¹, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, ao se manifestar, encaminhou os autos à Procuradoria para verificação da existência de Boletim de Ocorrência e/ou Processo judicial relacionada a ocorrência em apreço.

Em resposta, o corpo técnico desta Agência sugeriu, com base no princípio da ampla defesa e do contraditório, que a Concessionária fosse instada a se manifestar.

¹ Fls. 09.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.648/2013
Data 22/10/13 Fls. 70
Rubrica: [assinatura]

Intimada a apresentar manifestações², a Concessionária aduziu que *“a cliente não acostou aos autos nenhum tipo de prova ou registro oficial de sua reclamação, como, por exemplo, um registro de ocorrência junto a autoridade policial, competente para apurar eventual responsabilização em esfera criminal.”*

Reiterou que *“os fatos apontados pela cliente não ocorreram e que o serviço de baixa foi executado de acordo com a solicitação da mesma, não tendo qualquer procedência a alegação de que o técnico da CEG teria arreventado as conexões (documento em anexo) e pulado o muro.”*

Após remessa dos autos à Procuradoria, esta afirmou, após consulta no sítio do E. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que não foi encontrada demanda judicial movida pela reclamante (tampouco pela cliente) em face da CEG.

Instada a se manifestar, a Câmara de Energia se posicionou no seguinte sentido (fls. 43):

“Em atendimento ao despacho contido a folha 42, temos a informar o seguinte em análise as folhas 31 a 36, o seguinte:

a) a foto apresentada na folha 35, aparentemente demonstra que a tubulação não foi danificada;

b) A cópia da OS (Ordem de Serviço) constante da folha 33, indica apenas que a empresa SANEAR executou tal serviço, mas sem que na mesma tenha ciência de qualquer pessoa do serviço executado, o que poderia demonstrar que o acesso foi dado por qualquer pessoa, ou por pedreiro conforme afirmou a Concessionária, em confronto ao que relatou a usúria que o imóvel estava fechado e não havia nenhuma obra nele.”

Às fls. 43/44, consta e-mail da Ouvidoria na qual solicitou à reclamante informação sobre a existência de registro de ocorrência sobre o evento em tela.

Em 01/08/2014, a Procuradoria solicitou nova manifestação da reclamante sobre a realização do registro de ocorrência supramencionado, o que foi realizado pela Ouvidoria às fls.

² Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 64/2014.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.648.2013
Data 28/10/13 Fls. 71
Assinatura [assinatura]

49/51, não tendo recebido a informação de que não havia realizado o registro de ocorrência pela reclamante.

Remetidos os autos à Procuradoria, esta em parecer fundamentado, opinou³:

"(...)

Passando à análise do mérito podemos adiantar, desde já, que os autos não nos oferecem elementos suficientes que possibilite afirmar descumprimento contratual por parte da CEG.

Isso porque, se por um lado o medidor foi, de fato, retirado pela concessionária sem que o serviço tenha sido atestado por nenhum responsável pelo imóvel, por outro não há provas de que realmente houve invasão à residência.

A bem da verdade as alegações são conflitantes sem que qualquer das partes tenha logrado prova-las, vez que a concessionária afirma que o acesso à residência foi autorizado por um pedreiro e a reclamante nega que houvesse pedreiro trabalhando no local, criando, assim, um ambiente de dúvida que não nos permite afirmar se houve descumprimento contratual.

(...)

Como se vê, a sanção administrativa não se fundamenta em meras possibilidades, reclamando, ao inverso, certeza da culpabilidade do administrado no evento danoso, em especial porque a responsabilidade administrativa possui natureza subjetiva.

(...)

Vale destacar, ademais, que malgrado os fatos narrados caracterizarem crime a usuária sequer registrou ocorrência na Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, providência que provocaria a instauração de procedimento de investigação cuja conclusão emprestaria subsídios para a análise de possível violação contratual.

³ Fls. 55/58.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003.648/2013
Data	22/12/13 Fls.: 76
Rubrica:	

Diante do todo exposto, e não obstante a insatisfação manifestada, verifica-se que as acusações feitas pela reclamante não foram comprovadas, tratando-se, por assim dizer, de acusação 'vazia', portanto sem o condão de imputar responsabilidade à concessionária, conforme já decidido no âmbito desta AGENERSA."

Intimada a apresentar razões finais⁴, a Concessionária reiterou os termos das manifestações apresentadas, pleiteando a declaração de inexistência de descumprimento contratual pela Companhia.

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁴ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 159/2014.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.648/2013
Data 28/10/13 Fls.: 43
Rubrica:

Processo nº. : E-12/003/648/2013
Data de autuação: 28/10/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação do usuário/inobservância na prestação de serviço.
OCORRÊNCIA Nº 539856.
Sessão Regulatória: 26/02/2015.

VOTO

Trata-se o presente processo de analisar a ocorrência n.º 539856, que versa sobre reclamação da Sra. Maria Amélia Fernandes Loureiro, referente à suposta retirada do medidor de sua residência, sem sua autorização, pelo funcionário da CEG.

A Concessionária, ao se pronunciar sobre o ocorrido, salientou que o serviço de baixa do medidor foi executado de acordo com a solicitação da cliente, não havendo procedência a alegação de que o técnico da CEG teria pulado o muro e arrebitado as conexões. (fls. 31/32)

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, apontou que a cópia da ordem de serviço indicou que a empresa SANEAR executou o serviço, mas não comprovou a ciência por parte de quem se encontrava no local, o *“que poderia demonstrar que o acesso foi dado por qualquer pessoa, ou por pedreiro conforme afirmou a Concessionária, em confronto ao que relatou a usuária que o imóvel estava fechado e não havia nenhuma obra nele.”*

A Procuradoria, após informar sobre a inexistência de processo judicial e do registro de ocorrência¹ sobre o presente caso, opinou, levando em conta que *“as acusações feitas pela reclamante não foram comprovadas, tratando-se, por assim dizer, de acusação ‘vazia’”,* pela não imputação de responsabilidade à concessionária no caso em tela.

Compulsando os autos, verifiquei que, de fato, **não há como aferir se houve, ou não, autorização para que o funcionário da CEG entrasse na propriedade da cliente e retirasse o medidor.** O que se comprova é que, nas fotos acostadas na ordem de serviço, não houve avaria na tubulação da usuária.

¹ Informação dada pela Ouvidoria (fls. 49/51).



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

Serviços Públicos Estadual

Processo nº E-12/003.648/2013

Data 22/10/13 Fis.: 44

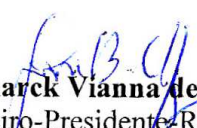
Rubrica:  Marcelo Ferreira de Matos
Assessor de Conselho
ID nº 44089767

Desta feita, restou ausentes, nos autos, elementos que demonstrem a violação da Concessionária CEG ao instrumento concessivo.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não restou demonstrada violação ao Contrato de Concessão, pela Concessionária CEG, na Ocorrência n.º 539856;
- Encerrar o presente processo.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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

Serviços Públicos Estadual

Processo nº E-12/003.648/2013

Data 28/10/13 Fís. 75

Assinatura de Rubem de Almeida Pereira do Menezes
Assessor de Conselho
ID nº 4408105

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º _____, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2015.

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM**

Processo nº E- 12/003.648/2013

Data: 28/10/2013 Fís. _____

Data da Retificação: 26/02/2015

Responsável: *[Assinatura]* ID 4408105

Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação
do usuário/inobservância na prestação de
serviço. OCORRÊNCIA Nº 539856.

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 nº E-
12/003/648/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não restou demonstrada violação ao Contrato de Concessão, pela
Concessionária CEG, na Ocorrência n.º 539856.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2015.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

[Assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940

[Assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605

[Assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076