



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº : E-12/003/299/2017
Data de autuação: 25/08/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017002300
Cliente Elias Rafael Stanescos – Baixa de Titularidade / Corte de
Abastecimento de água.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 082/2017¹, por meio da qual a Ouvidoria da AGENERSA solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário Sr. *Elias Rafael Stanescos*, acerca do não atendimento ao pedido de baixa de titularidade e ao corte no abastecimento de água no imóvel de sua propriedade, localizado na Rua Professor Nchemias Gueiros, nº 421, Recreio dos Bandeirantes/RJ, sob matrícula nº 1154376-6.

Através do histórico da reclamação apresentada na Ouvidoria da AGENERSA e respectivas considerações da Concessionária², constata-se que a solicitação de baixa de titularidade foi realizada pela ex-locatária em 16/02/2016 e atendida somente em 29/03/2017. No tocante a solicitação de corte de abastecimento de água, este foi pedido pelo usuário, em 17/02/2016, na Agência de Atendimento da Concessionária, localizada no Município de Rio das Ostras, conforme respectivo protocolo³.

Sustenta o usuário que, não obstante tenha solicitado o corte de abastecimento de água, não teve seu pedido atendido pela Concessionária, e ainda, vem recebendo cobranças sem que haja a respectiva prestação do serviço. Afirma que devido ao seu estado de inadimplência, já

¹ Fls.04;
² Fls.05/14;
³ Fls.15*



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - Is 98
Rubrica LADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

deveria ter sido interrompido o abastecimento de água, conforme disposto no Decreto nº 533/76, Portaria nº 4 de 13/03/1998 da Secretaria de Direito Econômico e Lei Federal nº 11.445/2007.

O usuário requereu também a juntada de uma Ordem de Serviço nº 3349258 referente à Comunicação da Interrupção do Abastecimento expedida pela Concessionária em 02/08/2016⁴, através da qual recebeu a informação que diante da impossibilidade da interrupção do abastecimento por selagem, estariam sendo adotadas as providências necessárias ao corte por levantamento de ramal predial.

Verificou-se, ainda, pela análise das mensagens trocadas nos E-mails, que a Concessionária não identificou em seu sistema qualquer solicitação de supressão de ramal, que, segundo sustenta, deveria ter sido realizada através de formulário próprio em sua Agência de Atendimento localizada na Av. Ayrton Senna nº 1.791, Barra da Tijuca, juntamente com os documentos pessoais do usuário, documento de titularidade do imóvel ou autorização do proprietário, ressaltando, inclusive, que o imóvel deveria estar fechado e vazio para que fosse atendido o pedido de supressão.

Ademais, registre-se que após a Ouvidoria questionar o usuário sobre sua real pretensão⁵, uma vez que a solicitação de supressão de ramal ensejaria um custo aproximado de R\$ 436,00 (quatrocentos e trinta e seis reais), que engloba a retirada do ramal e posteriormente a reinstalação, porém, no caso de corte por falta de pagamento o custo seria de apenas R\$ 235,00 (duzentos e trinta e cinco reais), quando da religação solicitada, obteve a resposta no sentido de que *“...O hidrômetro se encontra na parte interna do imóvel, o que eu gostaria e desejo é que seja imediatamente e obrigatoriamente cumprido, conforme manda o decreto estadual e a lei federal, o corte por falta de pagamento, que já deveria ter ocorrido normalmente desde o ano de 2016...”*⁶

Tem-se que somente após a intervenção da Ouvidoria da AGENERSA visando resolver a reclamação do usuário, foi realizado o corte no cavalete em 28/07/2017, e ainda,

⁴ Fls.16.

⁵ Fls.11.

⁶ Fls.12.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 13 99
Rubrica

WADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

refaturada a cobrança para tarifa especial de imóvel comercial de pequeno porte, passando o débito de R\$ 10.539,51 (dez mil, quinhentos e trinta e nove reais e cinquenta e um centavos) para o valor de R\$ 4.254,73 (quatro mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e setenta e três centavos).

A Ouvidoria da AGENERSA⁷, sugeriu a Concessionária, como forma de resolver a reclamação antes da instauração deste processo, fossem canceladas as cobranças após os 03 (três) primeiros meses de débito.

No entanto, a Concessionária manteve seu entendimento pelo prosseguimento da cobrança integral dos débitos, eis que, sob sua ótica, não foi efetivamente realizado pedido de supressão de ramal, e ainda, que não é obrigada a realizar o corte de abastecimento por falta de pagamento, tratando-se apenas de uma faculdade, prevista na Lei Federal nº 11.445/2007.

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 605, de 04/09/2017⁸, o presente feito foi sorteado à minha Relatoria.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 026/2017⁹, informei à Concessionária acerca da instauração do processo e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação.

Em 21 e 22/09/2017, o usuário envia novo E-mail a Ouvidoria da AGENERSA¹⁰ informando, novamente, que vem recebendo cobrança pelo serviço após a realização do corte no abastecimento de água.

A Concessionária apresenta resposta por meio do Ofício CEDAE GAB-DP nº 1385/017¹¹, esclarecendo que a ex-locatária jamais solicitou retirada de ramal do imóvel, mas tão somente fez o pedido de alteração de titularidade devido ao término do contrato de locação a fim

⁷ Fls.13;
⁸ Fls.19;
⁹ Fls.24;
¹⁰ Fls.27/30;
¹¹ Fls.35/39



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 Fls 400
Rubrica WILSON MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

de que as cobranças fossem direcionadas ao proprietário do imóvel, conforme consta em seu sistema interno; que o pedido de retirada de ramal somente pode ser formulado pelo proprietário ou representante legal do imóvel com autorização; que o imóvel encontrando-se adimplente em 17/02/2016, e sendo efetivamente solicitado pelo usuário, este serviço ensejaria procedimento específico e cobrança de taxa respectiva; esclarece ainda que a solicitação formulada pelo usuário em sua Agência de Atendimento, localizada em Rio das Ostras, limitou-se a obter informação e orientação de como este deveria proceder para solicitar a supressão do Ramal; que não foram adotados os procedimentos pelo o usuário, tais como agendamento de vistoria, autorização da realização do serviço e pagamento de taxa de supressão respectiva; que não é obrigada a interromper o abastecimento em caso de inadimplência, conforme disposto no Decreto nº 553/76 e Lei Federal nº 11.445/2007; que devido ao fato do aparelho medidor encontrar-se na parte interna do imóvel, necessitava da presença do usuário para acessar o hidrômetro e promover o corte; e por fim, que realizou o corte no cavalete predial em 28/07/2017.

A CARES¹², instada a se manifestar, opinou pelo encaminhamento do processo à Procuradoria da AGENERSA.

Em 06/11/2017, o usuário enviou nova mensagem à Ouvidoria da AGENERSA¹³, comunicando ter recebido cobrança após o corte do abastecimento, referente as medições de setembro à novembro de 2017.

A Procuradoria, por sua vez, emitiu o Parecer nº 16/2017-WLSM¹⁴, por meio do qual concluiu que "(...) As teses de defesa apresentada pelas partes carecem de objetividade e, tampouco, não são ricas em dados probatórios. (...) a análise se aterá ao aspecto material jurídico. A partir da leitura do artigo 113 do Decreto Lei nº 553/73 (...) identifique plena subsunção aos fatos relatados. (...) 1.a - Os agentes praticaram os atos que apontam para o cancelamento da matrícula, isto é, tanto o proprietário solicitou, como houve deliberalidade da Cedae em fazê-lo, quando entendeu conveniente. 1.b - Como se lê no documentos acostado pela Ouvidoria, às fls.4: "... É importante lembrar que a própria CEDAE enviou ao cliente, em 02/08/16, um documento de Comunicação da Interrupção do Abastecimento por

¹² Fls.40;
¹³ Fls.43;
¹⁴ Fls.45/48.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 fls 404
Rubrica WLADYA MATTOS
Funcional 4359397-6

inadimplência..."; e opinou no sentido de que a Concessionária tem o direito de cobrar o serviço até a data da interrupção de abastecimento, qual seja, 02/08/16, obrigando-se, porém, a devolver em dobro o que recebeu após esta data, conforme disposto na Lei nº 8.078/90.

Mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 69/2017¹⁵, informei à Concessionária acerca da conclusão da instrução processual e assinei o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em sede de razões finais¹⁶, a Concessionária sustentou que houve apenas um pedido de informação do usuário e que não houve solicitação de supressão de ramal, não tendo sido sequer apresentada a documentação necessária e realizado o pagamento da taxa pelo serviço, conforme determina o Procedimento Comercial vigente da Concessionária; que o pedido de alteração de titularidade solicitado pela ex-locatária já foi efetivamente atendido. Registra, ainda, que embora a Procuradoria da AGENERSA tenha corroborado com tal entendimento, a Concessionária diverge parcialmente do referido parecer no tocante à obrigatoriedade de interrupção do abastecimento logo após a notificação, pois na hipótese de inadimplência, a Lei Federal nº 11.445/2017, determina que o serviço poderá ser interrompido, não obrigando, no entanto, a fazê-lo. Afirma que o corte no cavalete predial foi realizado em 28/07/2017, em razão de débitos devidos até a data do corte, sendo que, por mera liberalidade, cancelou os débitos posteriores ao corte. Por fim, conclui que, não restando caracterizado falha na prestação de serviço, consequentemente, não deve ser penalizada, até porque os débitos a partir de agosto de 2016 foram cancelados e não houve pagamento desde fevereiro de 2016, motivo pelo qual não há que se falar em devolução de valores, mantendo-se a cobrança no período de medição 02/2016 à 07/2016.

Contudo, diante da necessidade de ainda serem esclarecidos alguns fatos relacionados à ocorrência, bem como diante da juntada de nova mensagem enviada por E-mail pelo usuário à Ouvidoria¹⁷, tornou-se necessário oficial novamente a CEDAE¹⁸, visando obter as devidas informações complementares.

¹⁵ Fls. 52.

¹⁶ Fls. 55/61.

¹⁷ Fls. 62/65.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 Is 102
Rubrica WLADYIA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

A CEDAE, em atenção aos questionamentos formulados pelo meu Gabinete, esclareceu¹⁹ que não está obrigada a realizar o corte do abastecimento em caso de inadimplência, uma vez que a legislação em vigor apenas lhe faculta esta possibilidade; que o corte no cavalete predial foi realizado em 28/07/2017, em razão dos débitos apurados; que não promoveu a supressão de ramal, em razão do imóvel também estar ocupado por uma creche; que a vistoria no imóvel encontra-se prevista no Contrato de Adesão, bem como no Decreto nº 553/76, cujo usuário deve permitir o livre acesso ao hidrômetro; que se trata de um procedimento comercial padrão a solicitação de Nota Fiscal relativa ao abastecimento de água no imóvel para verificar se não há irregularidade, tal como ligação clandestina ou uso de poço artesiano sem outorga do INEA, e ainda, para análise a cobrança de tarifa de esgoto, pugnando ao final pelo arquivamento do processo.

Os autos foram remetidos novamente à Procuradoria da AGENERSA, que após reexame da ocorrência, emitiu novo parecer jurídico conclusivo²⁰, concluindo que houve falha na prestação do serviço da Concessionária "(i) pela demora em alterar a titularidade do imóvel, cabendo a aplicação de penalidade de multa na forma do art.22, IV da IN CODIR 66/2016. (ii) pela cobrança de débitos indevidos após o corte de fornecimento de água, impondo-se a aplicação de penalidade na forma do art.24, V, da IN CODIR 66/2016"; sugerindo ainda que a Ouvidoria da AGENERSA contatasse o usuário para esclarecer se o imóvel está locado ou se ainda tem interesse na supressão do ramal, e por fim, opina pela abertura de processo regulatório para apurar os fatos narrados na CI AGENERSA/OUVID n° 035, de 01 de março de 2018 às fls.62/65²¹.

Mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/TM n° 51/2018²², informei à Concessionária acerca da conclusão da instrução do processo e assinei o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de novas razões finais.

¹⁹ Fls.68/69.

²⁰ Fls.71/74.

²¹ Fls.77/86.

²² Fls.62/65.

²³ Fls.87.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 18 103
Rubrica
WADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

A Concessionária apresenta suas razões finais²³, reiterando suas manifestações anteriores e ressaltando que o novo parecer jurídico da Procuradoria, colidiu com seu primeiro posicionamento²⁴, tendo em vista que este concluiu pela aplicação de penalidade por conta da demora na alteração de titularidade, e ainda, que o simples fato de encaminhar cobranças após o corte do abastecimento de água não foi capaz de gerar ônus ao usuário e, portanto, não seria cabível, também, a aplicação de penalidade. Por fim, sustenta que a solicitação de Nota Fiscal do carro-pipa contratado pelo usuário, trata-se de um procedimento comercial para verificar se existe alguma irregularidade.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

²³ Fls. 89/94
²⁴ Fls. 45/48



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/299/2017
Data de autuação: 25/08/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017002300 –
Cliente Elias Rafael Stanescos – Baixa de Titularidade / Corte
Abastecimento de água.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado com o objetivo de apurar a ocorrência nº 2017002300 registrada pelo usuário junto à Ouvidoria da AGENERSA, sobre não atendimento ao pedido de alteração de titularidade de seu imóvel e corte no abastecimento de água.

Analisando detalhadamente os autos verifica-se que o cerne da questão está em avaliar se houve falha na prestação do serviço decorrente do tempo que a Concessionária levou para alterar a titularidade do imóvel do usuário, e ainda, do motivo pelo qual não atendeu ao pedido de corte de abastecimento de água por falta de pagamento e respectivas cobranças indevidas.

a) Do pedido de alteração de titularidade do imóvel do usuário.

Conforme observado no histórico da ocorrência¹, após o término do contrato de locação com a entrega das chaves do imóvel, a ex-locatária, solicitou a alteração de titularidade junto à Concessionária em 16/02/2016, para que a cobrança da tarifa de abastecimento de água retornasse a quem de direito, a saber, proprietário do imóvel.

¹ Fls.05/14



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - fls. 405
Rubrica: WLADYA MATTOS
Funcional 4359397-6

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Todavia, somente após o usuário reclamar na Ouvidoria da AGENERSA em 15/03/2017, ou seja, após 1 (um) ano da solicitação, teve o pedido atendido em 29/03/2017².

A Concessionária, em sua defesa, alegou que a demora no atendimento se deu em razão de não ter conseguido vistoriar o imóvel, porém, não trouxe a estes autos prova de suas alegações.

Aliás, questionada por esta Relatoria³, não comprovou nenhum impedimento capaz de justificar imenso atraso na prestação do serviço.

É que, o Contrato de Adesão da CEDAE determina que o usuário do serviço de abastecimento de água deve apenas fornecer a documentação pertinente para devida alteração de titularidade do imóvel, nos termos da cláusula 3.2.14⁴.

E assim foi feita a solicitação, conforme registrado no sistema interno da Concessionária⁵, de modo que a demora no atendimento tornou-o ineficiente e, conseqüentemente, caracterizou falha na prestação do serviço, em flagrante violação aos termos do Decreto nº 45.344/2015, que assim dispõe:

*Decreto nº 45.344/2015 - Estabelece as condições gerais para regulação e fiscalização das atividades da CEDAE pela AGENERSA, e dá outras providências:
Das obrigações da CEDAE*

Art. 2º - Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas.

² Fls. 06

³ Fls. 68/69

⁴ CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

(...)

3.2. Dos Direitos e Obrigações

3.2. Do usuário

3.2.14 - Informar à CONCESSIONÁRIA, para a devida retificação, qualquer modificação no cadastro do imóvel, entre elas alteração de titularidade, construção, demolição ou alteração na característica de categoria (residência, comércio, indústria, pública e número de economias), com apresentação da documentação pertinente, sob pena de indeferimento da alteração.

⁵ Fls. 36



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - Is: 406
Rubrica: WLADYA MATTOS
In. Funcional 4359397-6

(...)

IV - prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços;

Portanto, considero que o prazo de mais de 1 (um) ano para atendimento de um simples pedido de alteração de titularidade do imóvel, está longe da forma otimizada, ou seja, da maneira mais rápida como deveria ter sido prestado o serviço pela Concessionária, da qual se espera o melhor desempenho possível, para obter os melhores resultados em favor dos usuários.

Em vista disso, acompanho o entendimento da Procuradoria⁶ da AGENERSA, que em seu parecer jurídico concluiu que **“o usuário aguardou aproximadamente 01 ano para a realização da alteração de titularidade. A partir do momento que o lapso temporal de espera é desproporcional, resta configurada a falha na prestação do serviço que deixou de ser eficiente”**.

Dessa forma, tendo em vista o atraso injustificado para atender ao pedido de alteração de titularidade do imóvel do usuário, conforme anteriormente exposto, proponho a aplicação de penalidade nos termos do art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016⁷.

b) Do pedido de corte de abastecimento de água.

Em relação ao pedido de corte no abastecimento de água, constatou-se que em 17/02/2016⁸, o usuário compareceu a Agência de Atendimento da Concessionária para solicitação

⁶ Fls. 81

⁷ INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66, DE 14-09-2016

Art. 22 - Sem prejuízo do disposto em lei, a CEDAE estará sujeita à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo,

IV - deixar de cumprir e/ou deixar de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA

⁸ Fls. 15;



de corte, tendo em vista que seu imóvel já se encontrava vazio face ao término do contrato de locação.

A Concessionária⁹ defende em suas razões que embora o usuário tenha comparecido em sua agência, limitou-se a obter informação e orientação de como proceder para solicitar a supressão de ramal, que consiste na abertura de processo devidamente numerado, expedição de ordem de serviço para agência onde o imóvel se localiza, agendamento de vistoria com a presença do usuário e pagamento da taxa de supressão respectiva.

Pois bem: para solucionar o impasse, a Ouvidora desta AGENERSA, ao questionar o usuário¹⁰ sobre sua real pretensão, obteve a seguinte resposta: "...O hidrômetro se encontra na parte interna do imóvel, o que eu gostaria e desejo é que seja imediatamente e obrigatoriamente cumprido, conforme manda o decreto estadual e a lei federal, o corte por falta de pagamento, que já deveria ter ocorrido normalmente desde o ano de 2016..."¹¹.

Como observado, nos termos em que foi requerida e confirmada pelo próprio usuário, sua solicitação destinou-se, desde o início, a obter o corte do abastecimento de água, por falta de pagamento, não havendo, portanto, que se falar em supressão de ramal, que consiste na retirada do ramal, nos casos de cancelamento de matrícula, ligação clandestina e demolição, com o pagamento da respectiva taxa de supressão.

Além disso, vale resaltar, quando ocorre a falta de pagamento, a Concessionária tem apenas a faculdade de suspender os serviços, conforme disposto no artigo 6º, inciso VII, do Decreto nº 45.344/2015.

Decreto nº 45.344/2015 - Estabelece as condições gerais para regulação e fiscalização das atividades da CEDAE pela AGENERSA e dá outras providências.

⁹ Fls.37;

¹⁰ Fls.11;

¹¹ Fls.12;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 18:40
Rubrica WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

(...)

Art. 6º - A CEDAE poderá suspender ou interromper, total ou parcialmente, os serviços prestados nas seguintes hipóteses:

(...)

VII - inadimplemento do usuário quanto ao pagamento da tarifa, mesmo após ter sido formalmente notificado para efetua-lo, em prazo não inferior a 30 (trinta) dias:

Neste sentido, a Procuradoria da AGENERSA, ressaltou em seu parecer¹² que “Ante o inadimplemento do usuário, a Companhia agiu em conformidade com o art. 6º do Decreto nº 45.344/2015...”.

Assim sendo, diferentemente do alegado pelo usuário, a Concessionária não falhou na prestação do serviço, sendo certo que se realmente pretendesse retirar o ramal do seu imóvel ou cancelar a matrícula, já deveria também ter providenciado o agendamento da vistoria e pagar a respectiva taxa pelo serviço solicitado, o que não restou comprovado nestes autos.

Deste modo, considerando (i) que o usuário ficou aguardando a Concessionária suspender o abastecimento de água, por falta de pagamento; (ii) que o hidrômetro encontrava-se na parte interna do imóvel, o que impediu a realização de vistoria e, conseqüentemente, o imediato corte do abastecimento de água, concluo pela ausência de descumprimento contratual neste ponto.

Posto isto, passo a análise da legalidade da cobrança dos débitos apurados pela Concessionária até a data do corte do abastecimento de água.

c) Das cobranças indevidas.

Para tornar a análise das cobranças indevidas efetuadas pela Concessionária, apresento a seguir uma tabela com a ordem cronológica dos fatos:

¹² Fls 84



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - Is. 409
Rubrica

WLADYA MATOS
Id. Funcional 4359397-6

17/02/2016	Usuário solicita informação sobre corte no abastecimento de água
02/08/2016	Notificação do usuário sobre Interrupção do Abastecimento
28/07/2017	Corte no abastecimento de água por falta de pagamento
20/09/2017	Usuário informa ter recebido cobrança após corte de abastecimento

Da simples leitura da tabela acima exposta, é possível perceber que, muito embora a Concessionária tenha realizado o corte no abastecimento de água em 28/07/2017, prosseguiu efetuando cobranças mensais nos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2017, período este em que já não havia prestação de serviço.

Todavia, visando à composição da reclamação, a CEDAE afirmou ter cancelado todas as cobranças efetuadas após a data em que o usuário recebeu a Notificação de Interrupção de Abastecimento¹³ em 02/08/2016.

Com efeito, restaram em aberto tão somente os débitos no período de 17/02/2016 à 02/08/2016¹⁴, decorrentes dos serviços prestados pela Concessionária.

Esse, inclusive, foi também o entendimento exposto no parecer jurídico da Procuradoria da AGENERSA¹⁵, no sentido de que a CEDAE tem o direito de cobrar as medições em aberto anteriores ao corte, opinando, no entanto, pela aplicação de penalidade leve, uma vez que foram imputados, ao usuário, débitos indevidos¹⁶ efetuados após o corte.

Isto posto, acompanhando o entendimento da Procuradoria da AGENERSA e, conseqüentemente, proponho a aplicação de penalidade leve, na forma do artigo 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016¹⁷.

¹³ Fls. 16;

¹⁴ Fls. 61;

¹⁵ Fls. 83/84;

¹⁶ Fls. 43;

¹⁷ INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66, DE 14-09-2016

Art. 21 - Sem prejuízo do disposto em lei, a CEDAE estará sujeita à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo

HX



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/299/2017

Data 25/08/2017 - 18. 410

Rubrica

WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

No que diz respeito à reclamação do usuário¹⁸, apresentada ao final da instrução processual, sobre a autuação da Concessionária relacionada à solicitação de Nota Fiscal do carro-pipa que abastecia o imóvel após o corte no abastecimento, sugiro a abertura de processo regulatório específico, uma vez que este pedido não faz parte do objeto do feito.

Por fim, esta Relatoria observou, também, que toda situação exposta neste processo pode ter sido causada por falha de comunicação, em que pese o usuário ter direito a acessar as informações pertinentes a sua solicitação, inclusive com acesso ao manual de prestação de serviço, conforme disposto da Lei nº 11.445/2007¹⁹.

Além disso, após consulta realizada no Guia de Usuário da CEDAE e em sua página virtual (www.cedae.com.br), também não identifiquei informação acerca da obrigatoriedade de agendamento para vistoria no imóvel, quando da solicitação de alteração de titularidade e/ou supressão de ramal, bem como pagamento de taxa pelo serviço.

Assim, impõe-se a adoção de uma medida corretiva de informação, a fim de evitar novas demandas desta natureza.

Por tudo que consta nos autos e com amparo no parecer jurídico conclusivo da Procuradoria, proponho ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão

V - cobrar dos usuários tarifas não previstas na legislação, ou praticar tarifas em valores superiores aos autorizados pela AGENERSA

¹⁸ Fls 62/65.

¹⁹ Lei nº 11.445/2007 - Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

Art. 27. É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:

I - amplo acesso a informações sobre os serviços prestados;

II - prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;

III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/299/2017,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estágio
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 18: 44
Rubrica: WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

da falha na prestação do serviço pela CEDAE em relação ao atraso injustificado de mais de um ano para atender ao pedido de alteração de titularidade do imóvel;

- Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;
- Considerar que não houve descumprimento da obrigação da CEDAE, em relação ao corte no abastecimento de água por falta de pagamento, conforme previsto no Decreto nº 45.344/2015;
- Aplicar a CEDAE a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão da cobrança de débitos indevidos após o corte de abastecimento de água no imóvel;
- Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da IN CODIR nº 66/2016;
- Considerar devida a cobrança da CEDAE relacionada às medições 02/2016 a 07/2016, no tocante a matrícula nº 1154376-6, considerando a prestação do serviço nesse período;
- Determinar que a SECEX promova a instauração de processo regulatório específico visando apurar os novos fatos narrados na CI AGENERSA /OUVID nº 035/2018, às fls.62/65;
- Sugerir a instauração de processo regulatório específico visando avaliar o atendimento nas Agências de Atendimento Presencial da CEDAE, bem como as informações prestadas aos usuários no Guia de Usuário e em sua página virtual (www.cedae.com.br) em relação aos procedimentos comerciais vigentes, em especial, acerca da necessidade de agendamento, vistoria no local e pagamento de taxa, quando da solicitação do serviço de supressão de ramal.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/299/2017

14



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 12
Rubrica:  WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

alteração de titularidade do imóvel e outros serviços correlatos, contendo os respectivos prazos de atendimento.

E o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/299/2017
Data 25/08/2017
Rubrica

Fabio S. Ferreira
Id. 4346480-7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3409

, DE 29 DE MAIO DE 2018.

CONCESSIONÁRIAS CEDAE – OCORRENCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº
2017002300 – BAIXA DE TITULARIDADE / CORTE
ABASTECIMENTO DE AGUA.

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-12/003/299/2017, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão da falha na prestação do serviço pela CEDAE em relação ao atraso injustificado de mais de um ano para atender ao pedido de alteração de titularidade do imóvel;

Art.2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;

Art.3º - Considerar que não houve descumprimento da obrigação da CEDAE, em relação ao corte no abastecimento de água por falta de pagamento, conforme previsto no Decreto nº 45.344/2015;

Art.4º - Aplicar a CEDAE a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão da cobrança de débitos indevidos após o corte de abastecimento de água no imóvel;

Art.5º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Autos de Infração, nos termos da IN CODIR nº 66/2016;

Art.6º - Considerar devida a cobrança da CEDAE relacionada às medições 02/2016 a 07/2016, no tocante a matrícula nº 1154376-6, considerando a prestação do serviço nesse período;

Art.7º - Determinar que a SECEX promova a instauração de processo regulatório específico visando apurar os novos fatos narrados na CI AGENERSA /OUVID nº 035/2018, às fls.62/65;

Art.8º - Sugerir a instauração de processo regulatório específico visando avaliar o atendimento nas Agências de Atendimento Presencial da CEDAE, bem como as informações prestadas aos usuários no Guia de Usuário e em sua



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº 012/003/299/2017
Data 25/08/2017 - 114
Rubrica: Fabio S. Ferreira
Id. 4346480-7

página virtual (www.cedae.com.br) em relação aos procedimentos comerciais vigentes, em especial, acerca da necessidade de agendamento, vistoria no local e pagamento de taxa, quando da solicitação do serviço de supressão de ramal, alteração de titularidade do imóvel e outros serviços correlatos, contendo os respectivos prazos de atendimento.

Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234778

Vogal



Serviço Público Estadual

Processo nº: 0-121003/2017

Data: 25/08/2017 Fls.: 115

Rubrica: 4 ID nº 4359397-6

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

À SECEX,

Encaminho o presente processo, de ordem superior, para publicação da Deliberação
de fls. 113/114.

Em, 04/06/2018.

Wladya Mattos
Assessoria CODIR/TM
Id. 4359397-6

RECEBIDO	
SECEX	
EM	<u>05/06/2018</u>
HORA:	<u>12:00</u>
Assinatura e Matrícula	

COMPANHIA CEDAE - REAJUSTE TARIFÁRIO ORDINÁRIO PARA O PERÍODO 2017/2018.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/160/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Companhia CEDAE em face da Deliberação AGENSERSA nº 3.248, de 26 de outubro de 2017 para, no mérito, dar-lhe parcial provimento, em razão de apuração do reajuste complementar: corrigido para 2,5196%.

Art. 2º - Determinar que a SECEX encaminhe para o presente processo a proposta de reajuste tarifário para 2018/2019.

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

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.409
DE 29 DE MAIO DE 2018**

COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENSERSA Nº 2017062303 - BAIXA DE TITULARIDADE / CORTE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/209/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0005% (zero milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 06/2016, em razão da falta na prestação do serviço pela CEDAE, em razão do atraso na entrega de um lote de um lote para atender ao pedido de alteração de titularidade do imóvel;

Art. 2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPEI, a lavatura da contabilidade de multa de infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 06/2016;

Art. 3º - Considerar que não houve descumprimento da obrigação da CEDAE, em razão do corte no abastecimento de água por falta de pagamento, conforme previsto no Decreto nº 45.344/2015;

Art. 4º - Aplicar a CEDAE a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 06/2016, em razão da cobrança de valores indevidos após o corte de abastecimento de água no imóvel;

Art. 5º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavatura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 06/2016;

Art. 6º - Considerar devida a cobrança da CEDAE, relacionada às multas de 02/02/2018, no importe de multa nº 1154376-6, considerando a prestação do serviço nesse período;

Art. 7º - Determinar que a SECEX promova a instalação de processo regulatório específico visando apurar os novos fatos narrados na CI AGENSERSA JOUNID nº 005/2018, às fls. 82/86;

Art. 8º - Sugerir a instalação de processo regulatório misto para avaliar o atendimento nas Agências de Atendimento Presencial da CEDAE, bem como as informações prestadas aos usuários no Guia de Utilização e em sua página virtual (www.cedae.com.br) em relação aos procedimentos comerciais vigentes, em especial, sobre a necessidade de agendamento, e sobre o local e pagamento do taxa, quando da solicitação do serviço de supensão do ramal, alteração de titularidade do imóvel e outros serviços conexos, contendo os respectivos prazos de atendimento;

Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.410
DE 29 DE MAIO DE 2018**

COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENSERSA Nº 2017088880.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/114/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falta na prestação do serviço, no que se refere aos fatos descritos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENSERSA Nº 2017088880;

Art. 2º - Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressão no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;

Art. 3º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

sões no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências.

Art. 3º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.411
DE 29 DE MAIO DE 2018**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/127/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falta na prestação do serviço, no que se refere aos fatos descritos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENSERSA Nº 2017070746;

Art. 2º - Determinar o encerramento do presente processo.

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

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.412
DE 29 DE MAIO DE 2018**

COMPANHIA CEDAE - MPRJ Nº 2018.0007959 - INQUÉRITO CIVIL Nº PUDC Nº 042/2018.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/134/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falta na prestação do serviço, no que se refere a denúncia apresentada ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, acerca do desabastecimento de água na Rua Barbacena, Engenho do Dentro, Rio de Janeiro;

Art. 2º - Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressão no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;

Art. 3º - Determinar que seja expedido ofício com urgência ao presente deliberação ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital;

Art. 4º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.413
DE 29 DE MAIO DE 2018**

COMPANHIA CEDAE - FALTA DE ÁGUA CRÔNICA NO BAIRRO LARANJEIRAS RJ, NA RUA MARQUÊSA DE SANTOS - JORNAL O GLOBO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/179/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falta na prestação do serviço, no que se refere aos fatos descritos na reportagem de jornal "O GLOBO", publicada em 15/03/2018;

Art. 2º - Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressão no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;

Art. 3º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.414
DE 29 DE MAIO DE 2018**

COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENSERSA Nº 2017088880.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/114/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falta na prestação do serviço, no que se refere aos fatos descritos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENSERSA Nº 2017088880;

Art. 2º - Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressão no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;

Art. 3º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.414
DE 29 DE MAIO DE 2018

CEG - OCORRÊNCIA Nº 59 - RECURSO EM FACE DA DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.260/2017 - PROVIMENTO NEGATIVO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/206/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Receber o recurso, eis que tempestivo para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo integralmente a Deliberação AGENSERSA Nº 3.260/2017 por seus próprios fundamentos.

Art. 2º - Determinar a SECEX que promova com o descredenciamento das fls. 105-125 dos autos a, em seguida, com sua atuação no processo administrativo, sobre para acompanhar o cumprimento da Deliberação AGENSERSA Nº 3.260/2017.

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

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro-Relator

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.415
DE 29 DE MAIO DE 2018**

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - CONTRATAÇÃO DE SEGURO, CLÁUSULA 4. QUARTA PARÁGRAFO 1º ITEM 8. DO CONTRATO DE CONCESSÃO DAS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/227/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto em face das Concessionárias CEG e CEG RIO em face da Deliberação AGENSERSA Nº 3234, de 21/09/2017, integrada pela Deliberação AGENSERSA Nº 3281, de 28/11/2017, vez que tempestivo e, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2018
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Relator
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

**DELIBERAÇÃO AGENSERSA Nº 3.416
DE 29 DE MAIO DE 2018**

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - SISTEMA DE EMERGÊNCIA.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENSERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-04/887/258/1998, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aprovar a proposta apresentada pela Companhia constituída pela Portaria nº 234/2012, considerando cumprido o disposto no art. 3º da Deliberação AGENSERSA Nº 838, de 20/11/2011.

Art. 2º - Determinar que, em casos de chegada da equipe de emergência ao local da ocorrência em menos de 10 (dez) minutos de um prazo superior à meta contratual, as Concessionárias deixem seus atendimentos nos seus respectivos locais, justificando o tempo da chegada da equipe ao local.

Art. 3º - Aplicar à CEG a penalidade de multa, no percentual de 0,004% (quatro milésimos por cento) sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática de infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, com base na Cláusula Quarta, I, do Contrato de Concessão do art. 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº 06/2007, pelo não envio dos relatórios de outubro/2015, julho/2016 e novembro/2016.

Art. 4º - Aplicar à CEG a penalidade de multa, no percentual de 0,004% (quatro milésimos por cento) sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática de infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, com base na Cláusula Quarta, I, do Contrato de Concessão do art. 18, I, da Instrução Normativa CODIR nº 06/2007, pelo não envio dos relatórios de outubro/2015, julho/2016 e novembro/2016.

Art. 5º - Aplicar à CEG a penalidade de multa, no percentual de 0,0009% (nove milésimos por cento) sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática de infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, pelos atendimentos de emergência fora do prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, nos anos de 2013 a 2015, com base na Cláusula Quarta, Item 11, do Contrato de Concessão, do art. 17, VI, da Instrução Normativa CODIR nº 06/2007.

Art. 6º - Aplicar à CEG a penalidade de multa, no percentual de 0,0009% (nove milésimos por cento) sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática de infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, pelos atendimentos de emergência fora do prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, nos anos de 2013 a 2015, com base na Cláusula Quarta, Item 11, do Contrato de Concessão, do art. 17, VI, da Instrução Normativa CODIR nº 06/2007.

Art. 7º - Determinar a SECEX, CAENE e CAPEI a lavatura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 06/2007.