



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-12/003/125/2018
Data 06/02/18 fls 48
4346480-7

Processo nº : E-12/003/125/2018
Data de autuação: 06/02/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017005227.
Sessão Regulatória: 29/08/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 16/2018¹, por meio da qual a Ouvidora desta AGENERSA solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário acerca das cobranças extras e indevidas em suas faturas a título de carros-pipa fornecidos pela CEDAE² visando melhorar o abastecimento de água em seu imóvel, localizado na Rua Tejo, nº 536, casa 16, Vila Valqueire/RJ.

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 625, de 26/02/2018, o presente processo foi sorteado à minha Relatoria³.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 030/2018⁴, informei à CEDAE acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação sobre o assunto tratado nestes autos.

Em resposta⁵, a CEDAE informou “que o pedido de fornecimento carro pipa partiu do consumidor, o qual recebeu o volume solicitado e avalizou este recebimento, através dos comprovantes de fls.5/9”. Aduziu ainda que “a cobrança dos referidos volumes encontra-se previsto nos procedimentos comerciais da Companhia, sendo que são cobrados apenas o volume

¹ Fls.04;

² Fls.05/13 e 20/24;

³ Fls.25;

⁴ Fls.28;

⁵ Fls.29/30;



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-12/003/125/2018
Data 06/02/18 Fls. 19
Rubrica 4346480-7

excedente ao mínimo, sendo que esta prática comercial é praxe em toda companhia de saneamento". Por fim, afirmou que "a medição 01/2018, no valor de R\$ 856,73 (fls.10) foi gerada de forma equivocada, sendo que esta já foi cancelada e gerada nova cobrança medição 02/2018 origem 5-51, no valor de R\$ 108,76 com base no fornecimento de carro-pipa, qual seja 8,5m³ + 12,0 m³ consumo aferido, período esse referente a medição 11/2010 (06/09/2017 a 05/10/2017), sendo que o consumidor já adimpliu a mesma", requerendo, portanto, o encerramento do referido processo regulatório, eis que, sob sua ótica, não procede a reclamação apresentada pelo usuário.

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer⁶ solicitando que a CEDAE "apresente memória de cálculo dos valores cobrados nos meses em questão, isto é, nos períodos que ocorreram fornecimento de caminhões pipa, bem como comprovação documental com a fundamentação para os procedimentos comerciais adotados", expedindo, para tanto, o Ofício AGENERSA/CARES nº 08/2018⁷.

A CEDAE, em resposta⁸ ao Ofício expedido pela CARES, assentou que a metodologia da cobrança adicional de água fornecida por carro-pipa em debate, foi extraída do Procedimento Comercial (P.C) 5.15, aprovado em REDIR em 12/12/2013, juntando, para tanto, a memória de cálculo dos valores cobrados⁹.

A CARES¹⁰, por sua vez, após exame da íntegra da manifestação e documentos apresentados pela CEDAE, afirmou que os cálculos estão em conformidade com a metodologia adotada, e ainda, que a reclamação do usuário, objeto da Ocorrência nº 2017005227, foi atendida. Todavia, avistando a necessidade de aperfeiçoar as práticas regulatórias, em especial, no tocante a definição dos valores das tarifas a ser cobrado pelo consumo de água, nos termos da Lei nº 11.445/2017¹¹, opinou pela anuência da AGENERSA acerca da metodologia e procedimentos

⁶ Fls.33

⁷ Fls.35;

⁸ Fls.43/50

⁹ Fls.51/58;

¹⁰ Fls.59;

¹¹ Lei nº 11.445/20017



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-12/003/125/2018
Data 06/02/18
Rubrica
Fls.: 80
4346480-7

adotados pela CEDAE, os quais foram definidos em Reunião de Diretoria sem avaliação por esta reguladora.

Já a Procuradoria desta AGENERSA¹², após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico corroborando o parecer da CARES, visando “1- à abertura de processo regulatório para analisar a metodologia adotada pela CEDAE em relação ao suprimento de água através de carro - pipa; 2- a remessa deste tema para a 1ª Revisão Quinquenal que ocorrerá no ano de 2020”, e ainda, seja remetida ao usuário uma cópia do despacho da CARES, às fls.59, com o intuito de colher sua respectiva concordância em relação à solução da reclamação.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 095/2018¹³, informei a CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Por fim, registro que a CEDAE apresentou sua derradeira manifestação, em 06/08/2018¹⁴, reiterando os termos de suas defesas e justificativas anteriores, e ainda, ressaltou que

Art. 12. Nos serviços públicos de saneamento básico em que mais de um prestador execute atividade interdependente com outra, a relação entre elas deverá ser regulada por contrato e haverá entidade única encarregada das funções de regulação e de fiscalização.

§ 1º A entidade de regulação definirá, pelo menos:

I - as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;

II - as normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos por serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;

Art. 22. São objetivos da regulação:

I - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

II - garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

III - prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e (Redação dada pela Medida Provisória nº 844, de 2018)

IV - definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos quanto a modicidade tarifária, por meio de mecanismos que induzam a eficiência e a eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários. (Redação dada pela Medida Provisória nº 844, de 2018)

Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;

III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;

IV - regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;

¹² Fls.63/65;

¹³ Fls. 68

¹⁴ Fls.69/77;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/125/2018



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-12/003/125/2018.
Data 06/02/18 - 1s. 87 -
Rubrica 4346480-7

agiu de correta e isenta, uma vez que a metodologia de cobrança adotada não gerou prejuízo ao usuário, razão pela qual requer o encerramento do processo.

É o Relatório.

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

Processo Público Estadual
Processo nº E-12/003/125/2018
Data 06/02/18. Fls. 82
Rubrica 4346480-7

Processo nº : E-12/003/125/2018
Data de autuação: 06/02/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017005227.
Sessão Regulatória: 29/08/2018

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado com o objetivo de apurar a ocorrência nº 2017005227, descrita na CI AGENERSA /OUVID nº 16¹, registrada pelo usuário junto à Ouvidoria da AGENERSA, acerca dos valores cobrados a título de carros-pipa fornecidos pela CEDAE² visando melhorar o abastecimento de água em seu imóvel, localizado na Rua Tejo, nº 536, casa 16, Vila Valqueire/RJ.

Após analisar os respectivos autos e a resposta da CEDAE³ sobre a reclamação, constatou-se que o próprio usuário solicitou o fornecimento de carro - pipa e declarou estar ciente do respectivo volume de água entregue em sua residência, e ainda, que o respectivo consumo seria inserido na fatura para fins de cobrança, conforme demonstram os comprovantes juntados aos autos⁴. Registrou ainda a CEDAE que tal cobrança está prevista nos procedimentos comerciais da Companhia, sendo certo que foi cobrado apenas o volume excedente ao mínimo, cuja prática comercial é de praxe em toda a companhia de saneamento.

Entretanto, observei que a própria CEDAE esclareceu em sua defesa que “a medição 01/2018, no valor de R\$ 856,73 (fls.10) foi gerada de forma equivocada, sendo que esta já foi cancelada e gerada nova cobrança medição 02/2018 origem 5-51, no valor de R\$ 108,76

¹ Fls.04/05;

² Fls.05/13 e 20/24;

³ Fls.29/30;

⁴ Fls.5/11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/125/2018



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

com base no fornecimento de carro-pipa, qual seja $8,5m^3 + 12,0 m^3$ consumo aferido, período esse referente a medição 11/2010 (06/09/2017 a 05/10/2017), sendo que o consumidor já adimpliu a mesma", e requereu o encerramento do referido processo regulatório, eis que, sob sua ótica, a reclamação apresentada pelo usuário não procede.

A CARES, após análise dos autos, solicitou⁵ a CEDAE uma memória de cálculo dos valores cobrados nos meses reclamados, e ainda, fossem comprovados os procedimentos comerciais adotados que pudessem fundamentar a cobrança.

Em cumprimento a exigência formulada pela Câmara Técnica da AGENERSA, a CEDAE esclareceu⁶ que a metodologia da cobrança adicional de água fornecida por carro-pipa foi extraída do Procedimento Comercial (P.C) 5.15, aprovado em Reunião de Diretoria da Companhia, em 12/12/2013, juntando, para tanto, a respectiva memória de cálculo⁷.

A CARES, por sua vez, após análise da íntegra da manifestação e documentos apresentados pela CEDAE, emitiu seu parecer técnico concluindo⁸ que os cálculos estão em conformidade com a metodologia adotada, e ainda, que a reclamação do usuário foi atendida. No entanto, objetivando viabilizar o aperfeiçoamento das práticas regulatórias no que se refere à definição dos valores das tarifas a ser cobrado pelo consumo de água, nos termos da Lei nº 11.445/2017⁹, opinou pela anuência da AGENERSA acerca da metodologia e procedimentos

⁵ Fls.33

⁶ Fls.43/50

⁷ Fls.51/58;

⁸ Fls.59;

⁹ Lei nº 11.445/20017

Art. 12. Nos serviços públicos de saneamento básico em que mais de um prestador execute atividade interdependente com outra, a relação entre elas deverá ser regulada por contrato e haverá entidade única encarregada das funções de regulação e de fiscalização.

§ 1º A entidade de regulação definirá, pelo menos:

I - as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;

II - as normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos por serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;

Art. 22. São objetivos da regulação:

I - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

II - garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

III - prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e (Redação dada pela Medida Provisória nº 844, de 2018)



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-12/003/125/2018.

Data 06/02/18. Fls 84

Rubrica 4346480-X

adotados pela CEDAE, os quais foram definidos apenas pela Companhia sem a interveniência desta reguladora.

Já a Procuradoria¹⁰ da AGENERSA, corroborando o parecer técnico da CARES, também concluiu em seu parecer que a reclamação foi resolvida, sugerindo, no entanto, duas possibilidades: “1- à abertura de processo regulatório para analisar a metodologia adotada pela CEDAE em relação ao suprimento de água através de carro - pipa;” ou “2- a remessa deste tema para a 1ª Revisão Quinquenal que ocorrerá no ano de 2020”.

Como se pode observar, não havendo sido submetida à esta AGENERSA a definição da metodologia de cálculo para cobrança de adicional de água por carro – pipa, ora definida apenas em Reunião Interna da CEDAE, entendo ser prudente a remessa deste assunto para 1ª Revisão Quinquenal em 2020.

Contudo, ousou em divergir do entendimento da CARES e da Procuradoria no que diz respeito à ausência de falha na prestação do serviço por parte da CEDAE, haja vista que a própria Companhia admitiu em seus esclarecimentos iniciais que emitiu desacertadamente a fatura de cobrança no valor de R\$ 856,73 (oitocentos e cinquenta e seis reais e setenta e três centavos), quando, na verdade, o valor devido seria de apenas R\$ 108,76 (cento e oito reais e setenta e seis centavos).

Além disso, vale resaltar, a reclamação tratada neste processo foi objeto de reiterados pedidos de esclarecimentos formulados pela Ouvidoria desta AGENERSA junto à CEDAE, mas que até a data de autuação deste regulatório não haviam sido respondidos.

IV - definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos quanto a modicidade tarifária, por meio de mecanismos que induzam a eficiência e a eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários. (Redação dada pela Medida Provisória nº 844, de 2018)

Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;

III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;

IV - regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;

¹⁰ Fls.27/28

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/125/2018



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-12/003/125/2018
Data 06/02/18. Fls. 85
Rubrica 4346480-X

Assim sendo, diferentemente do entendimento dos órgãos técnicos desta AGENERSA, entendo que a CEDAE falhou na prestação do serviço ao cobrar valor muito acima do que o devido e, consequentemente, dar ensejo à respectiva reclamação do usuário.

Deste modo, considerando que o usuário teve que reclamar junto a esta AGENERSA para ter o seu direito resguardado, concluo que, embora a reclamação tenha sido resolvida, restou configurada a falha na prestação do serviço que deixou de ser adequado e eficiente.

Isto posto, proponho a aplicação de penalidade leve, na forma do artigo 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016¹¹.

Diante do exposto, considerando as razões trazidas nestes autos, sugiro ao Conselho-Diretor:

- 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 débito indevido, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017005227;
- Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº 66/2016;

¹¹ 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:

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



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/125/2018.

Data 06/02/18. Fls 86.

Rubrica 4346480-X

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

- Sugerir a remessa do assunto “*Metodologia de Cálculo para cobrança de adicional de água por carro – pipa*” para 1ª Revisão Quiquenal da CEDAE, que ocorrerá em 2020;
- Determinar o encerramento do presente processo.

É o voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/125/2018
Data 06/02/18, fls. 87
Rubrica: 43593976

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3538

, DE 29 DE AGOSTO DE 2018.

CONCESSIONÁRIAS CEDAE - Ocorrência
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº
2017005227.

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-12/003/125/2018, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão da cobrança de débito indevido, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017005227;

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

Art.3º - Sugerir a remessa do assunto "Metodologia de Cálculo para cobrança de adicional de água por carro - pipa" para 1ª Revisão Quinquenal da CEDAE, que ocorrerá em 2020;

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

Art. 5º - 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. 39234738

Vogal