



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/268/2018

Data 23/05/2018 Fls.: 167

Rubrica: 50354201

Processo nº : E-12/003/268/2018
Data de autuação: 23/05/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ofício n 232/2018 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 383/2018.

Sessão Regulatória: 30 de julho de 2019

RELATÓRIO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Presidência da AGENERSA por força da CI PRESI/AGENERSA nº 294/2018 de 21 de maio de 2018 que encaminhou o Ofício nº 232/2018, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, Defesa do Consumidor e Contribuinte -, referente ao Inquérito Civil nº 383/2018 - 4ª PJDC¹.

O Inquérito Civil nº 383/2018 - 4ª PJDC foi instaurado, pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, para apuração de suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua João Romariz, Ramos, nesta cidade².

Instada a se manifestar, pelos Ofícios AGENERSA/PRESI nº 280 e 281/2018³, a Cedae encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 132/2018, às fls. 16/17, informando que o logradouro está devidamente abastecido com pressão de 11 mca.

Em sua Manifestação Técnica, às fls. 27, a CARES afirma que "*os problemas frequentes de falta de água, relatados pelo reclamante, datam do mês de março de 2018, fls. 09, e que a manifestação de CEDAE em relação à regularização dos serviços data de 29/05/2018, fls. 17,*

¹ Fls. 04/09

² Fls. 05/09.

³ Fls.13/14.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/268/2018

Data 23/05/2018 Fls. 168

Rubrica: 5035401

opinou por solicitar à Ouvidoria desta Agenesra consulta ao reclamante (dados às fls. 08), no sentido de que seja informado se os serviços encontram-se normalizados ou se persistem as interrupções, com que frequência e durações aproximadas".

Às fls. 28/30, a ouvidoria junta aos autos a resposta do usuário, Sr. Flávio Siqueira, quanto ao abastecimento de água em sua residência.

"O abastecimento hoje está intermitente, por diversas vezes na semana ficamos sem água. Por exemplo ontem (08/07) ficamos sem água de 10:00 as 18:00 aproximadamente, sei disso pois [em] minha residência não uso caixa d'água para tudo, tendo pontos em minha casa que o abastecimento é direto".

Em sua manifestação, após análise da resposta da Ouvidoria, a CARES, às fls. 38, concluiu que *"diante do exposto e considerando o Artigo 25 da Portaria Nº 2914/2011 do Ministério da Saúde, que exige que a rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com pressão positiva em toda a extensão, e que o referido diploma legal, no art. 26, preconiza que compete ao responsável pela operação do sistema de abastecimento de água informar à entidade reguladora e à população, identificado períodos e locais, sempre que houver, entre outras, situações de interrupção, pressão negativa ou intermitência no sistema de abastecimento, opino por considerar, para o caso em questão, irregular a prestação dos serviços por parte da CEDAE".*

Instada a se manifestar, quanto à Nota Técnica da CARES, a Companhia apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 211/2018, às fls. 47/48, alegando que o e-mail encaminhado à Ouvidoria não tem força probatória para demonstrar a falha na prestação do serviço pela CEDAE. Ainda, aduz que *"A Cedae reafirma que o abastecimento no logradouro encontra-se regular, sendo que todos que possuem reservação compatível com tamanho do imóvel permanecem devidamente abastecidos".*

Por fim, requer a realização de vistoria no local, da Agenera em conjunto com a Cedae, para averiguar o abastecimento de água na localidade.

Após manifestação da Companhia, a CARES se manifestou às fls. 64, solicitando "*à CEDAE uma série histórica de medições diárias, durante 30 dias consecutivos, do regime de pressões em pontos estratégicos para o abastecimento do logradouro em questão, em horários com características distintas quanto ao consumo de água (maior e menor consumo), mantendo esta Agência Reguladora informada quanto à metodologia adotada, bem como a eventos que possam afetar a continuidade no abastecimento*".

A Câmara Técnica ressalta que "*mesmo contrariando legislação federal, especialmente a Portaria 2914/2011, é comum a ocorrência das interrupções e intermitências em todos os sistemas de abastecimento de água. Esse é um fenômeno frequentemente constatado, mas perfeitamente aceitável, desde que diversas medidas sejam tomadas, tanto para prevenir e remediar, mas também para informar e compensar os clientes por possíveis danos ou prejuízos, minimizando os riscos à saúde pública e à economia dos usuários*".

Em resposta à Câmara Técnica, a CEDAE, às fls. 86/104, encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 294/2018 para apresentar o "*Relatório de Medições Diárias*", referente ao período de 15/10/2018 a 16/11/2018. A Companhia esclarece que "*durante os dias 30/10/2018 e 31/10/2018 a pressão aferida foi de 0 mca em decorrência da parada do Sistema Guandu para manutenção, bem como informa que durante os dias 28/10/2018 e 11/11 ocorreu falha na coleta da pressão*".

Após análise da manifestação da Companhia, a CARES, às fls. 109, entendeu que "*a CEDAE, apesar de ter demonstrado através do monitoramento solicitado, que em momentos pontuais as pressões foram positivas, por diversos momentos deixou de garantir tais condições na*

rede de distribuição que atende ao endereço em questão, assim como deixou também de manter informados os clientes de a AGENERSA sobre a ocorrência desses eventos".

Opina a Procuradoria, em sua manifestação conclusiva de fls. 127/133, pela aplicação de penalidade, em razão do descumprimento da Portaria 2914/2011, porém de forma branda, haja vista a postura da companhia neste processo regulatório.

Em sede de razões finais, fls. 140/149, a CEDAE ratificou suas manifestações anteriores, afirmando que realizou o comunicado à população e à AGENERSA da manutenção do sistema Guandu. Ainda, apresentou nova documentação.

Instada a se manifestar quanto à nova documentação apresentada pela CEDAE, a CARES, às fls. 151, ratificou seu entendimento anterior, concluindo pela aplicação de penalidade.

A Procuradoria se manifestou, às fls. 153, ratificou o entendimento no seu parecer de fls. 127/133.

É o relatório

Luigi Troisi

Conselheiro Presidente - Relator

Processo nº : E-12/003/268/2018
Data de autuação: 23/05/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ofício nº 232/2018 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 383/2018.
Sessão Regulatória: 30 de julho de 2019.

VOTO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Presidência da AGENERSA por força da CI PRESI/AGENERSA nº 294/2018, de 21 de maio de 2018, que encaminhou o Ofício nº 232/2018, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, Defesa do Consumidor e Contribuinte -, referente ao Inquérito Civil nº 383/2018 - 4ª PJDC¹.

O Inquérito Civil nº 383/2018 - 4ª PJDC foi instaurado, pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, para apuração de suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua João Romariz, Ramos, nesta cidade².

Instada a se manifestar, pelos Ofícios AGENERSA/PRESI nº 280 e 281/2018³, a Cedae encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 132/2018, às fls. 16/17, informando que o logradouro está devidamente abastecido com pressão de 11 mca.

Em sua Manifestação Técnica, às fls. 27, a CARES afirma que "*os problemas frequentes de falta de água, relatados pelo reclamante, datam do mês de março de 2018, fls. 09, e que a manifestação de CEDAE em relação à regularização dos serviços data de 29/05/2018, fls. 17, opinou por solicitar à Ouvidoria desta Agenesra consulta ao reclamante (dados às fls. 08), no sentido de que seja informado se os serviços encontram-se normalizados ou se persistem as interrupções, com que frequência e durações aproximadas*".

¹ Fls. 04/09

² Fls. 05/09.

³ Fls.13/14.

A Ouvidoria, em resposta à solicitação da CARES, às fls. 28/30, encaminhou e-mail com a resposta do cliente que informou intermitência no abastecimento de água.

Em novo parecer, a CARES, às fls. 38, concluiu que *"diante do exposto e considerando o Artigo 25 da Portaria Nº 2914/2011 do Ministério da Saúde, que exige que a rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com pressão positiva em toda a extensão, e que o referido diploma legal, no art. 26, preconiza que compete ao responsável pela operação do sistema de abastecimento de água informar à entidade reguladora e à população, identificando períodos e locais, sempre que houver, entre outras, situações de interrupção, pressão negativa ou intermitência no sistema de abastecimento, opino por considerar, para o caso em questão, irregular a prestação dos serviços por parte da CEDAE"*.

Instada a se manifestar a Companhia apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 211/2018, às fls. 47/48; alegando que o e-mail encaminhado à Ouvidoria não tem força probatória para demonstrar a falha na prestação do serviço pela CEDAE. Ainda, reafirma que *"o abastecimento no logradouro encontra-se regular, sendo que todos que possuem reservação compatível com tamanho do imóvel permanecem devidamente abastecidos"*.

Após manifestação da Companhia, a CARES se pronunciou às fls. 64, solicitando *"à CEDAE uma série histórica de medições diárias, durante 30 dias consecutivos, do regime de pressões em pontos estratégicos para o abastecimento do logradouro em questão, em horários com características distintas quanto ao consumo de água (maior e menor consumo), mantendo esta Agência Reguladora informada quanto à metodologia adotada, bem como a eventos que possam afetar a continuidade no abastecimento"*.

Em resposta à Câmara Técnica, a CEDAE, às fls. 86/104, encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 294/2018 para apresentar o *"Relatório de Medições Diárias"*, referente ao período de 15/10/2018 a 16/11/2018. A Companhia esclarece que *"durante os dias 30/10/2018 e 31/10/2018 a pressão aferida foi de 0 mca em decorrência da parada do Sistema Guandu para manutenção, bem como informa que durante os dias 28/10/2018 e 11/11 ocorreu falha na coleta da pressão"*.

Após análise da manifestação da Companhia, a CARES, às fls. 109, entendeu que *"a CEDAE, apesar de ter demonstrado através do monitoramento solicitado, que em momentos pontuais as pressões foram positivas, por diversos momentos deixou de garantir tais condições na rede de distribuição que atende ao endereço em questão, assim como deixou também de manter informados os clientes e a AGENERSA sobre a ocorrência desses eventos"*.

Opina a Procuradoria, em sua manifestação conclusiva de fls. 127/133, pela aplicação de penalidade, em razão do descumprimento da Portaria 2914/2011, porém de forma branda, haja vista a postura da companhia neste processo regulatório.

Em sede de razões finais, fls. 140/149, a CEDAE ratificou suas manifestações anteriores, afirmando que realizou o comunicado à população da manutenção do sistema Guandu, apresentando nova documentação.

A CARES foi instada a se manifestar para analisar os novos documentos. Em seu parecer, fls. 151, reiterou suas manifestações anteriores. A Procuradoria, por sua vez, corroborou com o entendimento da Câmara Técnica, ratificando seu parecer, opinando pela aplicação de penalidade.

Compulsando os autos, verifico que a Companhia não demonstrou a regularidade do abastecimento de água no período da reclamação do usuário junto ao Ministério Público, qual seja Março de 2018.

O usuário, em a sua reclamação junto ao Ministério Público⁴, informou os números dos protocolos de atendimento (1803152810, 1803205447 e 201803223406), os quais geraram ordem de serviço para a verificação da falta de abastecimento na localidade.

Não obstante ter sido oportunizada, em diversos momentos, a manifestação da Companhia, em cumprimento aos princípios da ampla defesa e do contraditório; os números de protocolos de atendimento apresentados não foram questionados. Na verdade, verifiquei que, em suas alegações, a Companhia apresentou os dados atualizados e, não, os referentes ao período reclamado.

⁴ Fls. 08/09

Ao deixar de questionar os protocolos e de apresentar os dados da período às fls. 08/09, a CEDAE desprezou o seu ônus de apresentar os fatos impeditivos, modificativos e extintivos referentes à reclamação junto ao Ministério Público, corroborando com a narrativa de falta de abastecimento de água na Rua João Romariz em Março de 2018.

Ademais, CEDAE, às fls. 17, 48 e 86/104, afirmou a regularidade do serviço, comprovando o abastecimento de água na Rua João Romariz, mediante Relatório de Medições Diárias no período de **15/10/2018 a 16/11/2018** (fls. 89/104). Neste documento, constam apenas dois dias com a pressão 0 (zero): 30/10/2018 e 31/10/2018, sob a justificativa da necessidade da realização da manutenção do Sistema Guandu.

Embora a parada do sistema para a sua manutenção não configure descontinuidade do serviço público, conforme o art. 6º, §3º, I da Lei 8987/95, por fazer parte da prestação adequada do serviço, em virtude do princípio da atualidade⁵ (parágrafo primeiro do art. 6º da Lei 8997/95); a Portaria nº 2914/2011 do Ministério da Saúde (art. 26), determina que a prestadora do serviço de abastecimento de água comunique os usuários e a agência reguladora da parada programada para manutenção do sistema, possibilitando que o armazenamento de água e a devida fiscalização possam ser feitos.

No caso em tela, restou demonstrado que Companhia apresentou a comprovação do comunicado à População da paralisação do Sistema Guandu pelo próprio site (fls. 119 e 144), dia 25/10/2018, e pelo site do portal G1 (fls. 145), dia 29/10/2018, bem como o comunicado à AGENERSA, com a apresentação do informe de acidente e incidente às fls. 149.

Dessa forma, entendo que houve falha na prestação do serviço de abastecimento de água prestado pela CEDAE na Rua João Romariz, permitindo a aplicação de penalidade na forma da Instrução Normativa nº 66/ 2016.

⁵ O parágrafo segundo do art. 6º da Lei 8987/95 define atualidade:

"A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço"

No que tange a penalidade, uma vez comprovada a regularização do fornecimento de água e os esforços da Companhia para a prestação adequada do serviço na localidade, entendo pela aplicação de advertência, nos moldes do art. 21, I da IN nº 66/2016.

Em face do exposto acima, mormente dos pareceres da CARES e da Procuradoria da Agerensa, aos quais me filio, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar a CEDAE a penalidade de advertência pelo descumprimento do art. 3º, inciso I do Decreto nº 45.334/2015 com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;
- Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016 e;
- Determinar que a Secretaria Executiva encaminhe cópia da presente decisão à 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

É o voto,



Luigi Troisi

Conselheiro Presidente - Relator



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/268/2018

Data 23 / 05 / 2018 Fls. 176

Rubrica: 50354301

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3875

, DE 30 DE JULHO DE 2019.

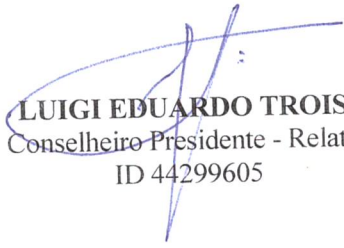
CONCESSIONÁRIA CEDAE - Ofício nº 232/2018 - 4ª PJDC -
Inquérito Civil PJDC nº 383/2018.

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-12/003/268/2018, por unanimidade,

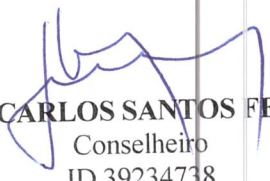
DELIBERA:

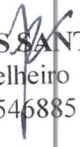
- Art. 1º Aplicar a CEDAE a penalidade de advertência pelo descumprimento do art. 3º, inciso I do Decreto nº 45.334/2015 com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.
- Art. 2º Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.
- Art. 3º Determinar que a Secretaria Executiva encaminhe cópia da presente decisão à 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.
- Art. 4º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2019.


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Presidente - Relator
ID 44299605


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885