



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

Carta Pública Estadual
Processo nº E-22/007/155/2019
Data 19/02/2019 às 13:38
Rubrica 63464807

Processo nº : E-22/007/155//2019
Data de autuação: 19/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018008294, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 096/2019¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “sobre falta d’água em seu imóvel”, situado na Rua Santarém, nº 79, Penha Circular /RJ, ressaltando que o problema persiste.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019², promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019³, por meio do qual a Companhia CEDAE, informou que “*infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamento e reposição de pavimentos, entre outros tipos de serviço*”; e que por não ter concurso público, necessitou contratar empresa especializada por meio de licitação. Todavia sustenta que a vencedora do certame licitatório - Emissão S.A., referente aos Contratos nº 066/2018, 067/2018 e 068/2018, iniciados em 06 de junho de 2018, vem descumprindo com suas obrigações contratuais e, conseqüentemente, agravando o número de demandas ao longo de 6 (seis) meses, o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

A Companhia CEDAE afirmou, ainda, que “*eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões*”, e prossegue, ressaltando que “*toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia*”.

¹ Fls.04/05;

² Fls.07;

³ Fls.08/11;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Processo nº E-22/007/155/2019
Data 19.02.2019 13:39
Rubrica: 4396480X

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contaditório e da ampla defesa, a SECEX⁴ expediu Ofícios, respectivamente, a Companhia CEDAE e a usuária, informando sobre a atuação do presente processo administrativo.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 19 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁵.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 085/2019⁶, informei à Companhia CEDAE sobre a instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação sobre o assunto em debate.

Em resposta, a Companhia CEDAE⁷ informou que “que o abastecimento na região, de fato, esteve intermitente durante o verão, notadamente a época que enfrenta as temperaturas mais elevadas, bem como foi vivenciado um verão atípico esse ano. Todavia, a região configura como ponto elevado do abastecimento do FF 2502 da Rua Lobo Junior e com o fim de tal período, nota-se que a tendência é a normalização do abastecimento”, e ainda, “que a Companhia disponibiliza carros-pipa aos clientes sem débito, mediante solicitação dos mesmos”, e por fim, “que já está elaborando programação para executar os vazamentos pendentes, fruto da paralisação completa do contrato de manutenção com a empresa Emissão S.A.”, acreditando, assim, ter atendido a solicitação desta Reguladora.

A CARES⁸, instada a se manifestar, emitiu seu parecer e concluiu pela responsabilização da Companhia CEDAE pelo desabastecimento no imóvel reclamado, tendo, ainda, solicitado que a Ouvidoria desta Reguladora contatasse o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria⁹, constatou-se a normalização do abastecimento de água, conforme informado pela própria usuária por telefone.

⁴ Fls.07/10;

⁵ Fls.16;

⁶ Fls.21;

⁷ Fls.22/23;

⁸ Fls.25/26;

⁹ Fls.29/28;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Processo nº E-22/007/155/2019
Data 19 02 2019
Folha 40
1346480X

Já a Procuradoria¹⁰ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que “*em que pese o usuário ter informado que o abastecimento foi normalizado, tal fato não elide a Companhia no atendimento definitivo da presente demanda, não sendo razoável considerar que em aproximadamente 04 meses a Companhia não tenha promovido os esforços necessários para a solução definitiva da ocorrência em tela*”, e ainda, que não restou demonstrado o efetivo fornecimento de carro –pipa na residência do usuário, agindo, assim, em desconformidade com a Lei nº 8.987/1995, com os artigos 2º e 3º do Decreto nº 45.344/2015 e com o Capítulo I, § 2º, da Instrução Normativa 19/2011 c/c artigo 15, da Instrução Normativa 56/2016, sugerindo, assim, a aplicação de penalidade.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 287/2019¹¹, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹⁰ Fls.32/34;

¹¹ Fls.37;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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-22/007/155/2019
Data 19/02/2019
Rubrica 1346480X

Processo nº : E-22/007/155/2019
Data de autuação: 19/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018008294, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel do usuário, situado na situado na Rua Santarém, nº 79, Penha Circular /RJ, tendo em vista a resposta insatisfatória apresentada pela Companhia CEDAE¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia CEDAE apresentou, tempestivamente, suas razões finais², reiterando os termos de suas justificativas, e ainda, de que não há prova nos autos sobre o alegado desabastecimento de água, e que seria necessário que o órgão técnico desta Reguladora diligenciasse ao local para realizar medições diárias de pressão d'água, e por fim, que não se verificou a existência de requisitos mínimos para se concluir pela falha na prestação do serviço, pois as manifestações apresentadas pela Companhia se deram no sentido de confirmar que houve apenas intermitências, razões pelas quais requer o encerramento do presente processo.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE³ sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia afirmou “que o abastecimento na região, de fato, esteve intermitente durante o verão, notadamente a época que enfrenta as temperaturas mais elevadas, bem como foi vivenciado um verão atípico esse ano”, e que “a região configura como ponto elevado do abastecimento do FF 2502 da Rua Lobo Junior e com o fim de tal período, nota-se que a tendência é a normalização do abastecimento”, e por fim, que “disponibiliza carros-pipa aos clientes sem débito, mediante solicitação dos mesmos”, acreditando, assim, ter atendido a solicitação desta Reguladora.

¹ Fls.04/05;

² Fls.41/49;

³ Fls.22/23;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/155/2019



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Órgão Público Estadual
Processo nº E-22/007/155, 2019
Data 19 02 2019 51
Rubrica 034640X

Solicitada a análise e manifestação da CARES⁴ sobre o assunto reclamado, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer opinando pela responsabilização da Companhia CEDAE quanto ao desabastecimento de água, tendo, ainda, solicitado à Ouvidoria desta Reguladora que fosse contatado o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Assim, após contato realizado com o usuário, constatou-se que o problema foi resolvido com a normalização do sistema de abastecimento de água⁵.

Já a Procuradoria⁶ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que *“em que pese o usuário ter informado que o abastecimento foi normalizado, tal fato não elide a Companhia no atendimento definitivo da presente demanda, não sendo razoável considerar que em aproximadamente 04 meses a Companhia não tenha promovido os esforços necessários para a solução definitiva da ocorrência em tela”*, agindo, assim, em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado, que é aquele satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, além da modicidade tarifária, estando, portanto, sujeita a penalidade.

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as justificativas apresentadas não eximem a responsabilidade da Companhia pela prestação do serviço público, que no caso foi inadequado, considerando, em especial, a veracidade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 29, bem como a não apresentação de documento comprobatório sobre a pressão de água que abastece o imóvel, e ainda, em razão de ter demorado aproximados 4 (quatro) meses para resolver a ocorrência de desabastecimento de água, mediante a intervenção desta Reguladora, sendo este, inclusive, o entendimento da Procuradoria, que ora acompanho.

Além do mais, em havendo sido apresentada resposta insatisfatória à Ouvidoria da AGENERSA, fato este que motivou a instauração do presente processo, impõe-se aplicar outra penalidade.

⁴ Fls.25/26;

⁵ Fls.29/28;

⁶ Fls.32/34;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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-22/007/155/2019
Data 19 02 2019 52
Rubrica 4346460X

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 3.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008294;

Art.2º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008294;

Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

É o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Processo nº E-22/007/155/2019
19 02 2019 53
4346180X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3907

, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018008294 – CEDAE.**

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-22/007/155/2019, por unanimidade,

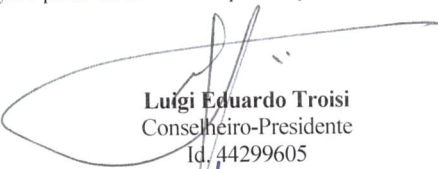
DELIBERA,

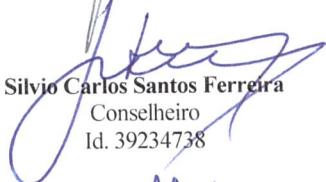
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008294;

Art.2º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2016; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008294;

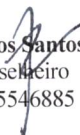
Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Presidente
Id. 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

(ausente)
Vogal