



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-22/007/159/2019
Data 19/02/2019
Rubrica 4346480X

Processo nº : E-22/007/159//2019
Data de autuação: 19/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000051, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 102/2019¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “sobre problemas no abastecimento de água de seu imóvel”, situado na Rua Matias Ferreira Davila, nº 222, Cosmos/RJ, ressaltando que, não houve resposta da Companhia CEDAE, e 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.04/06;

² Fls.08;

³ Fls.09/12;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/159//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

Serviço Público Externo
Processo nº E-22/007/159 2019
Data 19 02 2019 64
Rubrica 13464807

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX⁴ expediu Ofícios à Companhia CEDAE e ao usuário, informando sobre a autuação 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.

Em seguida, consta a CI AGENERSA/OUVID nº 138/2019⁶, por meio da qual a Ouvidoria solicitou a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 11 de março de 2019, nos seguintes termos: “*Não foi solucionado pela CEDAE*”.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 097/2019⁷, 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 CEDAE⁸ informou “*que o abastecimento na região de fato, esteve intermitente durante o verão, período pontuado na reclamação e notadamente a época que enfrenta as temperaturas mais elevadas, bem como foi vivenciado um verão atípico esse ano*”, “*... contudo, a Companhia realizou manobras operacionais, amenizando o abastecimento intermitente ...*”.

Ressaltou que “*fornece carros-pipa aos clientes matriculados e sem débito, mediante solicitação dos mesmos*”, e informou que “*já existe RM 5846, referente às Obras de Ampliação do Sistema de Abastecimento de Água da Zona Oeste – Santa Cruz, Guaratiba e outros*”, contratadas pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro, mediante procedimento licitatório realizado por meio da Secretaria de Obras, em 2014, porém, em função do baixo desempenho apresentado pela empresa vencedora do certame, o contrato teve de ser rescindido em março de 2015, e no mês de maio seguinte, um Novo Contrato foi firmado com o Consórcio SAA Zona Oeste, para execução das obras.

⁴ Fls.13/15;

⁵ Fls.17;

⁶ Fls.21/23;

⁷ Fls.32;

⁸ Fls.33/35;

UA



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-22/007/159/2019
Data 19 02 2019
Rubrica 446430X

E prosseguiu, informando que em consequência da crise econômica que atingiu o Estado do Rio de Janeiro, o Governo do Estado determinou a suspensão contratual, em agosto de 2016, e, posteriormente, a rescisão em dezembro de 2018.

Por fim, ressaltou que a Companhia CEDAE *“vem trabalhando na adequação de projetos para confecção de Termo de Referência e orçamento, visando a realização de nova licitação para complementação das obras das adutoras de água tratada entre os diâmetros DN600 e DN1000 mm (aproximadamente 70% já executado), construção dos Reservatórios Guaratiba I – 10.000 m³, Guaratiba II – 10.000 m³, Guaratiba III – 5.000 m³ e Mirante (ampliação) – 5.000 m³, e implantação dos troncos e redes de distribuição dos reservatórios citados”*, acreditando, assim, ter atendido a solicitação desta Reguladora.

A CARES⁹, instada a se manifestar, emitiu seu parecer e concluiu pela responsabilização da Companhia CEDAE quanto a falha no atendimento ao usuário, tendo, ainda, solicitado que Ouvidoria desta Reguladora contatasse o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria¹⁰ requereu a juntada do correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 14 de junho de 2019, por meio do qual constatou-se que o abastecimento de água *“... foi resolvido em parte, pois apesar de não faltar água, a pressão da mesma está bem abaixo do que era o normal até o ano passado, pessoas com caixa d’água na altura de 4 metros recorreram às bombas de água, os que possuem bomba”*.

Já a Procuradoria¹¹ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo corroborando o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE *“reconhece a ocorrência do evento e sua falha em não prever tal ocorrência, informa ainda que foi realizado “manobras operacionais”, porém, tais manobras não se demonstraram eficiente perante o usuário, uma vez que o mesmo não constatou o atendimento integral ao seu pleito, realizado através do protocolo de atendimento emitido pela Concessionária pelo nº 201812199018”*, e ainda, que não foi

⁹ Fls.37/38;

¹⁰ Fls.40/41;

¹¹ Fls.45/47;



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 F.22/007/159 / 2019
Data 19 / 02 / 2019 GG
Rubrica 1346480X

demonstrado o efetivo fornecimento de carro-pipa ao usuário visando minimizar o problema de abastecimento irregular, agindo em desconformidade com o Capítulo I, § 2º, da Instrução Normativa 19/2011 c/c artigo 15, da Instrução Normativa 66/2016, sugerindo, assim, a aplicação de penalidade.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 269/2019¹², informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em sua derradeira manifestação a Companhia CEDAE¹³ reiterou os termos de suas manifestações já constantes destes autos, e esclareceu que as justificativas apresentadas no Ofício ACP-DP 026 foram trazidas a estes autos apenas com caráter informativo da situação à época, sem, contudo, utilizá-los como justificativa para uma suposta má prestação de serviço, de modo que o problema enfrentado com sua terceirizada – Empresa Emissão S.A. não se presta em atender ao objeto deste processo.

Aduziu que, após serem apreciadas as provas acostadas aos autos, e não se chegando a conclusão de que as mesmas são suficientes para demonstrar o abastecimento regular do imóvel reclamado, tornar-se-ia necessário que o órgão técnico desta Reguladora diligenciasse ao local para realizar uma vistoria *in locu* em conjunto e, conseqüentemente, produzir o respectivo relatório de medições diárias de pressão d'água, conforme procedimento já adotado em outros processos regulatórios e, portanto, 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 as intermitências, sem contudo, caracterizar falha na prestação do serviço.

Sustentou, também, em suas alegações finais, a ausência de requisitos mínimos nestes autos que pudessem demonstrar o desabastecimento reclamado, pelo que deve ser aplicado ao caso em debate, inclusive, o verbete Sumular 330 do TJRJ: “*Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito*”.

¹² Fls.50;

¹³ Fls.51/62

LM



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
Processo nº E-22/007/159/2019
Data 19/02/2019
Rubrica 4246490X

Registrou que o “*Princípio da Continuidade dos Serviços Públicos não deixa de ser resguardado face interrupções temporárias, visto que a Companhia não é obrigada a prestar abastecimento de água 24 horas por dia, mas sim garantir uma prestação do serviço que respeite uma periodicidade, permitindo o abastecimento, o armazenamento e sua utilização pelo usuário*”, citando, para tanto, jurisprudências do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, bem como um trecho do entendimento já esposado pela Câmara Técnica desta Reguladora sobre o assunto, e que o “*conceito de regularidade deve se ajustar às demais condições da localidade e de outras singularidades que não foram apreciadas no p.p., como a periodicidade, a existência de fornecimento e a posição altimétrica elevada*”.

Por fim, manifestou seu inconformismo sobre a conclusão do parecer jurídico apresentado pela Procuradoria da AGENERESA, ao defender que eventual penalidade deve se aplicada com fim pedagógico, haja vista, “*que punir é apenas uma das formas de disciplinar. Porém, uma forma custosa e pouco eficiente, como já demonstrado em diversos estudos empíricos*”, e que “*inexistem dúvidas de que a Companhia cumpriu o dever inerente ao exercício do múnus público, que é a perseguição incessante do interesse público primário, este considerado o atendimento da coletividade*”, razões pelas quais requer o encerramento do presente processo

É o Relatório.

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-22/007/159/2019

Data 19 02 2019

Rubrica 11346480X

Processo nº : E-22/007/159/2019
Data de autuação: 19/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000051, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar à reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel do usuário, situado na Rua Matias Ferreira Davila, nº 222, Cosmos/RJ, tendo em vista que não houve resposta da Companhia CEDAE, e o problema ainda persiste¹.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE² sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia informou que “o abastecimento na região, de fato, esteve intermitente durante o verão”, mas que realizou manobras operacionais visando melhorar o serviço, e ainda, que “fornece carros-pipa aos clientes matriculados e sem débito, mediante solicitação dos mesmos”.

Registrou ainda que “vem trabalhando na adequação de projetos para confecção de Termo de Referência e orçamento, visando a realização de nova licitação para complementação das obras das adutoras de água tratada entre os diâmetros DN600 e DN100 mm (aproximadamente 70% já executado), construção dos Reservatórios Guaratiba I – 10.000 m³, Guaratiba II – 10.000 m³, Guaratiba III – 5.000 m³ e Mirante (ampliação) – 5.000 m³, e implantação dos troncos e redes de distribuição dos reservatórios citados”, acreditando, assim, ter atendido a solicitação desta Reguladora.

Solicitada a análise e manifestação da CARES³ 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 se o serviço foi normalizado.

¹ Fls.04/05;

² Fls.34/35;

³ Fls.37/38;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/159/2019

Assim, após contato realizado com o usuário, constatou-se que o problema foi parcialmente resolvido, *“pois apesar de não faltar água, a pressão da mesma está bem abaixo do que era o normal até o ano passado”*, sendo que alguns moradores daquela localidade tiveram que acionar suas bombas d’água⁴.

Já a Procuradoria⁵ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE *“reconhece a ocorrência do evento e sua falha em não prever tal ocorrência”* e que *“as manobras operacionais, não se demonstraram eficiente perante o usuário”*, caracterizando, assim, a má prestação do serviço e, portanto, deve ser aplicada 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, 23 e 40, 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 6 (seis) meses para apresentar uma solução para a ocorrência, mediante a intervenção desta Reguladora, sendo este, inclusive, o entendimento da Procuradoria, que ora acompanho.

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

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 02/01/2019, 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

⁴ Fls.40/41;

⁵ Fls.45/47;



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-22/007/159 2019
Data 19 02 2019
Rubrica 43464807

Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2019000051;

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 02/01/2019, 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 2019000051;

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



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

Origem: Processo Administrativo
Processo nº E-22/007/159/2019
Data: 19 02 2019
Folha: 71
43464807

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3908

, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2019000051 – 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-22/007/159/2019, por unanimidade,

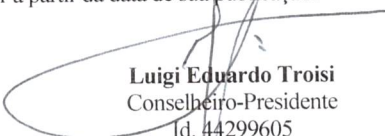
DELIBERA,

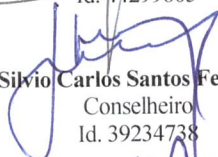
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 02/01/2019, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado 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 2019000051;

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 02/01/2019, 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 2019000051;

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