



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

Processo nº E-22/007/130/2019
Data 06/02/2019
1316480X

Processo nº : E-22/007/130/2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018007670 registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 28/11/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário que relata solicitação de hidrômetro em sua residência situada à Rua Idumé, nº. 575, casa 03 Brás de Pina, RJ, desde 07/08/2018, sem qualquer resposta por parte da CEDAE.

Às fls. 08/11, consta correspondência da CEDAE mediante a qual justifica a demora na execução de serviços em razão da ausência de concurso público para contratação de funcionários; explica que a empresa então contratada (Emissão S.A.) passou a apresentar diversos problemas para a execução dos serviços; que a CEDAE já aplicou a esta mais de 12 (doze) multas, encontrando-se em fase de rescisão contratual; relata já estar adotando as medidas necessárias para melhorar a qualidade na prestação dos serviços; razões pelas quais requer a atenuação das responsabilidades decorrentes da falha relatada no presente feito.

Às fls. 20/21, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa ter realizado a execução do ramal com HD de 1/2 na data de 13/03/2019; e repisa os problemas experimentados com a empresa Emissão S.A..

Por solicitação da CARES, o usuário foi novamente contatado, confirmando que o hidrômetro foi instalado em março de 2019. Relata, ainda, outro problema experimentado com a CEDAE, relativo a ausência de abastecimento no período de dezembro/2018 a março/2019, com pedido de cancelamento destas contas junto a CEDAE.

Às fls. 36, consta manifestação da CARES através da qual sublinha que a CEDAE somente instalou o hidrômetro no local cerca de 107 (cento e sete) dias depois da solicitação do usuário; e informa não ter nenhuma consideração a apresentar.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/130/2019



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/130 2019
Data 06 02 2019 51
Rubrica 4346480X

Às fls. 40/41, consta Parecer da Procuradoria pelo qual aponta a falha na prestação do serviço em razão da demora na instalação do hidrômetro; e solicita que a Ouvidoria desta Reguladora contate a usuária a fim de verificar se a sua última reclamação foi resolvida.

Em resposta, a usuária confirma que as contas dos meses de dezembro/2018 a março/2019 foram canceladas.

Ato contínuo, a Procuradoria ratifica seu parecer anterior, conforme despacho de fls. 45/46.

Mediante ofício, informei à CEDAE acerca da conclusão da instrução do presente feito, encaminhei link para acesso à cópia integral do mesmo 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



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/130/2019
Data 06 02 2019
Rubrica 4396400x

Processo nº : E-22/007/130//2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018007670, registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 28/11/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Agência Reguladora, sobre a demora na instalação de hidrômetro no imóvel situado na Rua Idumé, nº. 575, casa 03, Brás de Pina, RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia apresentou, tempestivamente, suas razões finais², reiterou os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que deve ser considerado o êxito obtido em solucionar a ocorrência, bem como a dificuldade suportada durante o período da reclamação e, consequentemente, afirmou que a sua atuação não atraiu a aplicação de penalidade, haja vista ter agido de maneira correta e isenta no caso.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE³ sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia informou ter “*executado a instalação de ramal com HD de 1/2, conforme ordem e serviço nº 1808.10435-5, em 13/03/2019*”, e consequentemente, resolvido a ocorrência.

Ademais, justificou a demora no atendimento, em especial, com base no descumprimento contratual por parte de empresa terceirizada *Emissão S.A.*, que foi contratada exclusivamente para realização dos seus serviços de manutenção, dentre outros, mas que adotou as

¹ Fls.04/05;

² Fls.52/57;

³ Fls.27/29;



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/130 2019
Data 06 02 2019
Rubrica 43464807

medidas necessárias para solução do assunto e, assim, sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

Solicitada a análise e manifestação da CARES⁴ sobre a ocorrência, esta Câmara Técnica visando ter a certeza do atendimento à reclamação, remeteu estes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contatado o usuário, obteve a informação, em 07/05/2019⁵, que o serviço foi executado no início do mês de março, porém, aditou sua reclamação aduzindo ter ficado sem abastecimento de água no período de dezembro de 2018 à março de 2019, tendo recebido as respectivas cobranças indevidas, fato este que motivou inclusive novas solicitações junto à Central de atendimento, Ouvidoria e postos de atendimento da Companhia, conforme protocolos relacionados às fls. 33/34.

Com efeito, após retorno destes autos a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 105/2019 que decorreram 107 (cento e sete) dias para resolver o problema descrito inicialmente na ocorrência⁶.

Já a Procuradoria desta Reguladora, tendo em vista a nova reclamação apresentada pela usuária em face das cobranças sem que houvesse a devida e regular prestação do serviço, sugeriu nova remessa dos autos a Ouvidoria para verificar se foram cancelados os respectivos débitos, que após ter contatado o usuário, obteve retorno em 28/06/2019, confirmando que os débitos foram cancelados⁷.

Com efeito, após retorno destes autos a Procuradoria, foi apresentado o respectivo parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltando que a Companhia CEDAE agiu em desacordo com o princípio da prestação do serviço público adequado, estando, assim, sujeita a aplicação de penalidade⁸.

⁴ Fls.31;

⁵ Fls.41/42;

⁶ Fls.36/37;

⁷ Fls.39/43;

⁸ Fls.45/46;



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

Serviço Público Estadual
Processo nº R-22/007/130 2019
Data 06 02 2019 18 60
4346480x

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as justificativas apresentadas pela Companhia CEDAE, em que pese os esforços realizados pela mesma, não eximem sua responsabilidade pela prestação do serviço público, que no caso, foi inadequado, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 33/34, e ainda, por ter ultrapassado em muito a esfera do razoável ao demorar aproximadamente 4 (quatro) meses, contados do registro da ocorrência na Ouvidoria desta Reguladora, para executar o serviço de instalação de hidrômetro no imóvel reclamado, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

Além do mais, tendo em vista que a Companhia deixou ainda de responder a ocorrência de assunto de prioridade média registrada na Ouvidoria da AGENERSA, fato este que motivou inclusive a instauração do presente processo administrativo na forma da Instrução Normativa que regula a matéria, 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 décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como o data da infração 26/11/2018, 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 2018007670;

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 o data da infração o dia 12/12/2018, pelo descumprimento ao 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; e artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/130/2019



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

Arquivo Público Estadual
Processo nº E-22/007/130/2019
Data 06 02 2019
Rubrica 4346480X

Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018007670;

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

PROCESSO Nº E-22/007/130/2019
Data 06 02 2019
Folha 62
43464307

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4012

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018007670 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA.

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-22/007/130/2019, por unanimidade,

DELIBERA,

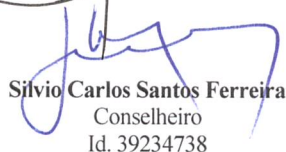
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração 26/11/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com 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 2018007670;

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 12/12/2018, pelo descumprimento ao 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; e artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018007670;

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

Vogal