



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-22/007/175/2019
Data 20 02 2019
Folha 44
43464907

Processo nº : E-22/007/175/2019
Data de autuação: 20/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2019000341 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 estar há cerca de 03 (três) meses solicitando a instalação de hidrômetro em sua residência situada à Rua Tenente Carneiro da Cunha, nº. 144, Campo Grande, RJ/RJ, sem sucesso.

Às fls. 09/12, 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. 24/26, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa que o serviço foi realizado na residência da usuária na data de 19/03/2019 e reposição realizada em 28/04/2019.

Por solicitação da CARES, a usuária é contatada informando que o problema foi solucionado.

Às fls. 34, consta Parecer da CARES pelo qual indica que o serviço foi realizado cerca de 68 (sessenta) e oito dias depois da primeira solicitação da usuária.

Às fls. 38/40, consta parecer da Procuradoria pelo qual entende que a demora para a prestação do serviço solicitado foi desproporcional e excessiva; ilumina o disposto na Lei nº. 8987/1995 e no Decreto nº. 45.344/2015; e opina pela aplicação de penalidade de cunho pedagógico à CEDAE em razão da falha na prestação do serviço.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/175/2019



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
Processo nº E-22/007/175 2019
Data 20 02 2019 45
4346480X

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-22/007/175 2019
Data 20 02 2019
Rubrica: 43464007

Processo nº : E-22/007/175//2019
Data de autuação: 20/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000341, 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 Tenente Carneiro da Cunha, nº. 144, Campo Grande, 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, conseqüentemente, afirmar 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 as informações que foram apresentadas pela CEDAE³ sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia informou ter executado a instalação de ralão em 19/03/2019 e a reposição de pavimento em 28/04/2019, e, conseqüentemente, 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, concertos de vazamentos, reposição de pavimentos, dentre outros, mas que adotou as medidas necessárias para solução do assunto e, assim, sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

¹ Fls.04/06;

² Fls.46/51;

³ Fls.25/30;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/175//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 de Energia
Processo nº E-22/007/175 2019
Data 20 02 2019 18 53
Rubrica [assinatura] 1346430X

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 26/03/2019⁵, que o serviço foi executado.

Com efeito, após retorno destes a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 097/2019 que decorreram 47 (quarenta e sete) dias, para resolver a ocorrência⁶.

Já a Procuradoria⁷ desta Reguladora apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE agiu em desacordo com o princípio da prestação do serviço público adequado, de modo que a aplicação de penalidade deverá ter também o objetivo pedagógico a fim de inibir outras ocorrências desta mesma natureza.

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.05/06 e 32, e ainda, por ter demorado 47 (quarenta e sete) dias 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, faz 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:

⁴ Fls.31;

⁵ Fls.32/33;

⁶ Fls.36/37;

⁷ Fls.33/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/175/2019



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

Processo Público nº E-22/007/175 2019
20 02 2019 54
6346407

Art.1º - 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 10/01/2019, 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 2019000341;

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 25/01/2019, 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 2019000341.

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/175 2019
Data 20 02 2019 55
Rubrica 4346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4016

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2019000341 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-22/007/175//2019, por unanimidade,

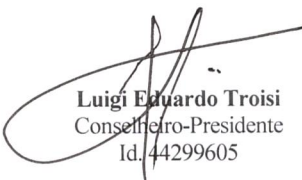
DELIBERA,

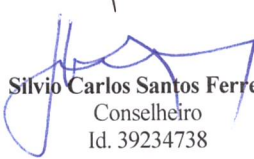
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração 10/01/2019, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com 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 2019000341;

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 25/01/2019, 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 2019000341;

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