



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-22/007/210 2019  
Data 11 03 2019 34  
Substância 1346480x

Processo nº : E-22/007/210/2019  
Data de autuação: 11/03/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº. 2019000991 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 encontrar-se sem fornecimento do serviço em sua residência, situada à Avenida Ministro Ivan Lins, nº. 300, Barra da Tijuca, RJ/RJ, desde 02/01/2019, sem qualquer resposta por parte da CEDAE.

Às fls. 07/10, 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 vistoria no local em 11/04/2019, constatando que o abastecimento no local encontrava-se regular.

Por solicitação da CARES, o usuário foi novamente contatado, confirmando que o problema foi resolvido.

Às fls. 25, consta manifestação da CARES através da qual sublinha que a CEDAE somente buscou realizar vistoria no local cerca de 77 (setenta e sete) dias depois da solicitação do usuário; e informa não ter nenhuma consideração a apresentar.

Às fls. 32/34, consta Parecer da Procuradoria pelo qual entende que o lapso temporal utilizado pela CEDAE para realizar a vistoria necessária não pode ser entendido como

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/210/2019



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-22/007/210 2019  
Data 11 03 2019  
Rubrica 1346480X

razoável; sublinha o disposto na Lei nº. 8987/1995 e no Decreto nº. 45.344/2015; e opina pela ocorrência de falha na prestação do serviço, sugerindo a aplicação de penalidade de cunho pedagógico à CEDAE.

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

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-22/007/210 2019  
Data 11 03 2019 41  
Rubrica 1346490X

Processo nº : E-22/007/210//2019  
Data de autuação: 11/03/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2019000991, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 28/11/2019

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a ocorrência registrada junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel situado na Avenida Ministro Ivan Lins, nº. 300, Barra da Tijuca, RJ/RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia apresentou, tempestivamente, suas razões finais<sup>2</sup>, reiterou os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que “*não é obrigada a prestar abastecimento de água 24 horas por dia, mas sim, garantir uma prestação de serviço que respeite uma periodicidade, permitindo o abastecimento, o armazenamento e sua utilização pelo usuário*”, o que demonstra ter agido de maneira correta e isenta.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE<sup>3</sup> sobre o fato reclamado em 24/01/2019, constatou-se que a Companhia afirmou ter comparecido ao imóvel reclamando em 11/04/2019, tendo verificado naquela oportunidade que o abastecimento de água encontrava-se regularizado conforme restou apurado por meio da O.S 1903.11750-7, juntando, para tanto, fotocópia do medidor e da referida localidade vistoriada.

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

<sup>1</sup> Fls.03/04;

<sup>2</sup> Fls.36/40;

<sup>3</sup> Fls.19/21;



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-22/007/210 2019  
Data 11 03 2019  
Rubrica 4346480X

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

Solicitada a análise e manifestação da CARES<sup>4</sup> 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 retorno em 30/05/2019, confirmando que o abastecimento de água foi resolvido<sup>5</sup>.

Com efeito, após retorno destes autos a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 096/2019 que decorreram 77 (setenta e sete) dias para resolver o problema reclamado<sup>6</sup>.

Já a Procuradoria<sup>7</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que “a CEDAE, ao contrário do que afirmou, não anexou a referida ordem de serviço”, não sendo possível precisar a data em que o problema de abastecimento de água foi solucionado, “considerando que a visita técnica somente foi realizada após aproximadamente 3 (três) meses da data do registro da manifestação”, caracterizando, uma demora desproporcional e excessiva, estando, assim, sujeita, a aplicação da penalidade, nos termos dos artigos 2º e 3º do Decreto nº 45.344/2015.

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.04 e 23/24, e ainda, por ter ultrapassado a esfera do razoável ao demorar 77 (setenta e sete) dias para resolver a ocorrência de desabastecimento de água no imóvel reclamado, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

<sup>4</sup> Fls.22;

<sup>5</sup> Fls.23/24;

<sup>6</sup> Fls.25/26;

<sup>7</sup> Fls.28/30;



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-22/007/210 2019  
Data 11 03 2019  
Folha 43  
Rubrica  
13464805

Além do mais, tendo em vista que a Companhia deixou ainda de responder a ocorrência de assunto de prioridade alta 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 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 24/01/2019, 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 2019000991;

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 01/02/2019, 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 2019000991;

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-22/007/210 2019  
11 03 2019 44  
4346480x

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4017

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2019000991 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-22/007/210//2019, por unanimidade,

DELIBERA,

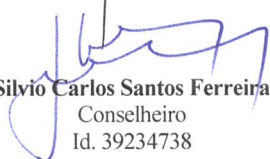
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 24/01/2019, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado 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 2019000991;

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 01/02/2019, 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 2019000991;

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