



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4724, DE 29 DE MAIO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - FALTA DE RESPOSTA DA OCORRÊNCIA Nº 2023009051.

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 Processo Regulatório nº. **SEI-220007/003813/2023**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento item 6.5.1 do Anexo IV e a Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95; e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023009051, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 3º - Esta deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2024.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 14.06.2024

RELATÓRIO

Processo n.º: SEI-220007/003813/2023
Data de 05.07.2023
Autuação:
Concessionária: Águas do Rio - Bloco 04
Assunto: Falta de resposta da Ocorrência nº 2023009051

Sessão 29/05/2024
Regulatória:

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Águas do Rio – Bloco 4, à Ocorrência nº 2023009051^[1] que trata de solicitação de individualização de hidrômetro.

Na referida ocorrência, registrada em 31/05/2023, a usuária informou que solicitou a instalação de um hidrômetro individual em sua residência, haja vista que o medidor que a atendia era conjunto, o que alegou estar lhe causando transtornos. Para fins de comprovação, também apresentou o número do protocolo de atendimento fornecido pela Regulada.

Diante disso, a Ouvidoria da AGENERSA esclareceu^[2] que comunicou a Delegatária acerca da reclamação no mesmo dia em que esta foi registrada, mas, “*apesar das reiteradas solicitações*”, não obteve resposta da Regulada até aquela data (05/07), o que seria uma ofensa ao prazo de 15 dias disposto no Art. 43, inciso II da Instrução Normativa 103/2023.

Assim, em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Concessionária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar^[3]. Como defesa, argumentou^[4] que a individualização do abastecimento, conforme solicitado, estava prevista para ocorrer no dia 14/07/2023, entretanto, por não haver ninguém na residência da reclamante, o serviço só pôde ser realizado no dia 26/07/23. Além disso, também alegou que não foram localizados registros do contato da usuária com a Concessionária em seus canais de atendimento, concluindo, portanto, que “*o setor de Experiência com o Cliente, estimulou a condução de melhorias processuais no atendimento de primeiro nível – telefone 0800, Whats App e Lojas – para que as demandas sejam solucionadas de forma definitiva no primeiro atendimento, minimizando assim, as demandas que chegam para a Ouvidoria desta Agência, mas para isso é fundamental que haja o primeiro contato em nossos canais de atendimento*”.

Em prosseguimento, a Ouvidoria^[5] encaminhou e-mail à usuária, solicitando informações acerca da solução do problema pela Concessionária, ao que a usuária respondeu confirmando que o serviço foi finalizado no dia 26/07/2023.

A CASAN^[6], ao analisar as informações contidas nos autos, entendeu que “*com base no ANEXO IV do Contrato de Concessão, houve por parte da Concessionária Águas do Rio - BL 4, descumprimento do*

item 6.5 do referido documento (tabela de prazo para execução de serviço), onde consta como prazo total para novas ligações de água e esgoto, 05 (cinco) dias úteis”.

No mesmo sentido, a Procuradoria^[7] desta Reguladora corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e entendeu pela aplicação da “*penalidade de advertência, expressamente cominada na cláusula 37.4.3*” porquanto “*a infração aos itens da cláusula 25.2 e ao item 6.5 do ANEXO IV do Contrato de Concessão (tabela de prazo para execução de serviço) pode ser considerada de média gravidade, uma vez que decorre de erro ou culpa grave, mas não traz para a Concessionária qualquer benefício ou proveito*” além de salientar que, ao seu ver, a Concessionária violou o item 6.5.1 do Anexo IV e a Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; art. 31 do Regulamento de Serviços; art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e art. 67 da Instrução Normativa nº 103/202.

O feito foi então, distribuído à minha relatoria^[8], por Decisão do Conselho-Diretor, na 23ª Reunião Interna de 2023 e, ato contínuo, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 04/2024^[9], reiterado pelo Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 18/2024^[10] que estendeu o prazo inicialmente atribuído para o dia 20/03/2024. No entanto, a Concessionária apenas protocolou sua manifestação^[11] no dia 10/04/2024, ou seja, intempestivamente, razão pela qual, não será considerada.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[1] Doc SEI nº 55251047

[2] Doc SEI nº 55250998

[3] Doc SEI nº 55914838

[4] Doc SEI nº 56878138

[5] Doc SEI nº 57793659

[6] Doc SEI nº 60626973

[7] Doc SEI nº 63364663

[8] Doc SEI nº 66368645

[9] Doc SEI nº 66430212

[10] Doc SEI nº 70123227

[11] Doc SEI nº 71978862

VOTO

Processo nº.: SEI-220007/003813/2023
Data de 05.07.2023
Autuação:
Concessionária: Águas do Rio - Bloco 04
Assunto: Falta de resposta da Ocorrência nº 2023009051

Sessão 29/05/2024
Regulatória:

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Águas do Rio - Bloco 4, à Ocorrência nº 2023009051 que trata de solicitação de individualização do hidrômetro.

Na ocorrência em questão, a usuária informou que solicitou a instalação de um hidrômetro individual em sua residência, uma vez que o medidor que a atendia era conjunto, o que alegou estar lhe causando transtornos. Para fins de comprovação, apresentou, também, o número do protocolo de atendimento fornecido pela Regulada.

Diante disso, a Ouvidoria desta Reguladora contatou a Concessionária no mesmo dia do recebimento da Ocorrência (31/05/2023), reiterando o contato em momento posterior sem, no entanto, obter nenhuma resposta, o que configura uma ofensa às alíneas “c” e “d” do Artigo 43, inciso II da Instrução Normativa 103/2023, que dispõem sobre o descumprimento dos prazos para resposta das reclamações registradas, razão pela qual, inaugurou o presente feito.

A CASAN acompanhou o entendimento da Ouvidoria, e acrescentou, também, ter havido descumprimento do item 6.5 do Anexo IV do Contrato de Concessão, “*onde consta como prazo total para novas ligações de água e esgoto, 05 (cinco) dias úteis*”.

A Procuradoria, por seu turno, reforçou que “*no caso de descumprimento contratual, a ÁGUAS DO RIO 4 está sujeita à punição, conforme se extrai da cláusula 37, que versa sobre as penalidades pertinentes ao descumprimento do referido Contrato*”, além de salientar que, ao seu ver, a Concessionária violou o item 6.5.1 do Anexo IV e a Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023.

A Concessionária, em sua defesa, argumentou que a usuária não se encontrava no local, no dia previsto para ser realizada a conclusão do serviço 14/07/2023, de forma que, ao seu sentir, “*um fato de terceiro (...) impossibilitou o cumprimento da Ordem de Serviço dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis*”, tendo finalizado o serviço apenas no dia 26/07/2023. A Regulada também ressaltou que não consta, em seus registros, o contato da usuária com seus canais de atendimento, o que dificultaria uma solução mais célere.

Ainda no que se refere à defesa da Regulada, vale dizer que a manifestação em Razões Finais foi protocolada intempestivamente, razão pela qual, não será considerada para análise do presente processo.

Dito isto, primeiramente, insta salientar que o registro da Ocorrência que a usuária protocolou junto à Ouvidoria da Agenesra foi realizado em 31/05/2023, encaminhado para a Concessionária na mesma data, e reiterada pelo setor em 11/06/2023.

Assim, considerando que o Anexo II da Instrução Normativa nº 103/2023 determina que a instalação de medidor configura “*prioridade alta*”, e atribui, conforme o Artigo 67 da mesma normativa, o prazo de atendimento de 5 (cinco) dias para sua conclusão, temos que, mesmo que a usuária estivesse presente na localidade e a Concessionária conseguisse executar o serviço no dia 14/07, como era previsto, ainda estaríamos diante de um lapso temporal demasiadamente longo entre a reclamação encaminhada pela Ouvidoria desta Reguladora e a suposta execução do serviço (44 dias). Não é cabível, portanto, a alegação de responsabilidade de terceiro no descumprimento do prazo, no caso em análise.

A Regulada também se ampara na justificativa de não possuir registro da reclamação da usuária em seu sistema, o que, segundo ela, dificultaria a realização do atendimento tempestivamente. Tal argumento também acaba perdendo sua força se confrontado com o fato de que o prazo que a Concessionária está sendo acusada de violar, diz respeito ao tempo para a realização do serviço, contado do momento em que a Concessionária foi comunicada pela Ouvidoria da Agenesra. Desta forma, a possibilidade de ausência de registro da reclamação da usuária junto aos canais de atendimento da Concessionária, em nada influencia no descumprimento normativo, ora em análise. Devo ressaltar, no entanto, que, de qualquer maneira, este argumento não parece se sustentar, uma vez que a usuária comunicou, quando do registro da ocorrência, o número de protocolo da reclamação junto à Regulada.

Ressalto, ainda, que a postura da Concessionária, em não atender com celeridade às requisições desta Reguladora, se tornou bastante evidente ao longo do feito, não apenas ao não responder a Ouvidoria no prazo normativo e ao levar mais de 40 dias para solucionar o problema pontuado por ela, mas, também, por serem necessárias duas comunicações da assessoria do meu Gabinete, solicitando manifestação em Razões Finais até que ela fosse apresentada com mais de 20 dias de atraso.

Tal atitude vai de encontro aos conceitos mais basilares referentes à prestação de serviço adequada, ao passo que urge que sejam realizadas intervenções substanciais no que toca à uma comunicação mais eficaz e efetiva, tanto entre os setores internos da Regulada, a fim de garantir um atendimento ao cliente mais satisfatório, quanto na comunicação da Concessionária com a AGENERSA, com vistas a reduzir a assimetria de informações e privilegiar uma atividade regulatória eficiente.

Diante disso, reforço que a Concessionária Águas do Rio deve estar em constante busca pela excelência, primando sempre pelo aperfeiçoamento do serviço oferecido, de modo a atender plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos sociais que acarretam.

Conclui-se, portanto, que a conduta da Concessionária Águas do Rio - Bloco 4, identificada nos autos, configura descumprimento do item 6.5.1 do Anexo IV, Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão e do Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023 e, portanto, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e a fiscalização e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem suas bases, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente.

Assim sendo, vale apontar que esta Reguladora tem assegurada a sua legitimidade para impor sanções nas hipóteses de descumprimento por parte da Concessionária, ante previsão no item 37.1 do Contrato de Concessão e, conforme disposto no item 37.4.3, uma vez que a Concessionária deixou de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas por esta Reguladora, entendo que a aplicação da **penalidade**

de advertência, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, uma vez que - importante pontuar - a ocorrência em apreço, representa, em verdade, um usuário negativamente afetado pela má prestação de um serviço tão essencial como o saneamento básico.

Por todo o exposto, em sintonia com os pareceres da Ouvidoria, órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a **penalidade de advertência**, pelo do descumprimento item 6.5.1 do Anexo IV e a Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95; e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023009051, registrada na Ouvidoria da AGENERSA;

2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator