



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4725, DE 29 DE MAIO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - FALTA DE RESPOSTA DA OCORRÊNCIA Nº 2023008056.

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-220007/003788/2023**, 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 2023008056, 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. 2º - 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-220007/003788/2023
Data de 05.07.2023
Autuação:
Concessionária: Águas do Rio - Bloco 04
Assunto: Falta de resposta da Ocorrência n° 2023008056

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 n° 2023008056^[1] que trata de solicitação de instalação hidrômetro.

Na referida ocorrência, registrada em 05/05/2023, o usuário informou que solicitou por diversas vezes a instalação do medidor junto à Concessionária, sem ter tido sua solicitação atendida, alegando ainda, ter tido que suportar diversos transtornos no tocante à higiene por conta desta demora. Para fins de comprovação, o reclamante 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.

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 compareceu ao endereço do reclamante no dia 02/05/2023, mas não pôde prosseguir com a realização do serviço pois dependia de autorização do poder concedente, devido à grande movimentação do trânsito no endereço. Nesse passo, informou que a autorização já havia sido solicitada, no entanto, até aquela data (01/08/2023), ainda não havia sido concedida.

Em prosseguimento, a Ouvidoria^[5] encaminhou e-mail ao usuário solicitando informações acerca da solução do problema pela Concessionária, e o reclamante respondeu que o serviço foi realizado de forma lenta, gerando diversos transtornos no trânsito da rua, além de ainda restarem “*duas crateras no asfalto*” após a sua execução.

A CASAN^[6], ao analisar as informações contidas nos autos, entendeu que “*houve DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS no tocante a LIGAÇÃO DE ÁGUA solicitada pelo usuário e, demora no REPARO do pavimento depois de finalizado o serviço necessário a ligação*”. E, no mesmo sentido, a Procuradoria^[7] corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e sugeriu que fosse “*aplicada a penalidade de multa, tendo em vista que a infração pode ser considerada de média gravidade*”,

salientando 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. 3º, item 19 e art. 31 do Regulamento de Serviços; art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 e art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95.

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 03/2024^[9], reiterado pelo Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 19/2024^[10] que estendeu o prazo inicialmente atribuído para o dia 20/03/2024. No entanto, a Concessionária apenas protocolou sua manifestação^[11] no dia 02/05/2024, ou seja, intempestivamente, razão pela qual, não será considerada.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[1] Doc SEI nº 55234886

[2] Doc SEI nº 55234120

[3] Doc SEI nº 55932301

[4] Doc SEI nº 56877376

[5] Doc SEI nº 57917843

[6] Doc SEI nº 60197185

[7] Doc SEI nº 62350383

[8] Doc SEI nº 66367806

[9] Doc SEI nº 66418492

[10] Doc SEI nº 70127341

[11] Doc SEI nº 73338660

VOTO

Processo n.º: SEI-220007/003788/2023
Data de 05.07.2023
Autuação:
Concessionária: Águas do Rio - Bloco 04
Assunto: Falta de resposta da Ocorrência n.º 2023008056

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 n.º 2023008056 que trata da solicitação de instalação de hidrômetro.

Na ocorrência em questão, o usuário informou que solicitou por diversas vezes a instalação do medidor junto à Concessionária, sem ter tido sua solicitação atendida, alegando, ainda, ter suportado diversos transtornos no tocante à higiene, por conta desta demora. 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 (05/05/2023), 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.

Em sua defesa, a Concessionária argumentou que esteve no endereço do Reclamante no dia 03/05/2023, no entanto, não pôde realizar o serviço devido ao grande movimento do trânsito. Segundo ela, seria necessária “*autorização do poder concedente*” para que fosse feita a instalação, o que até aquela data (01/08/2023), ainda não havia sido concedida.

Diante disso, a Ouvidoria encaminhou um e-mail ao usuário solicitando informações acerca da solução do problema pela Regulada. Em resposta, Reclamante esclareceu que o serviço foi realizado de forma lenta, gerando diversos transtornos no trânsito da rua, além de ainda restarem, em suas palavras, “*duas crateras no asfalto*” após a sua execução.

A CASAN, em análise do feito, acompanhou o entendimento da Ouvidoria, concluindo que houve descumprimento de prazos no tocante à ligação de água solicitada. Já a Procuradoria, por seu turno, sugeriu que fosse “*aplicada a penalidade de multa, tendo em vista que a infração pode ser considerada de média gravidade*”, salientando 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 3º, item 19 e Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual n.º 4.736/2006; e Artigo 6º, §1º, da Lei n.º 8.987/95.

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.

Assim, a Concessionária justifica que o descumprimento do prazo em questão se deu porque o imóvel estaria localizado em uma via movimentada, carecendo, segundo ela, de autorização do Poder Concedente para a realização do serviço. Entretanto, a Regulada não juntou aos autos qualquer documentação que sirva para comprovar, tanto a necessidade de solicitar essa autorização, quanto que o pedido tenha realizado junto ao órgão competente - supondo que este seja realmente necessário.

Desta forma, entendo que não se pode admitir que seja proferida uma decisão regulatória totalmente divorciada do contexto probatório, ou seja, todo julgamento deve ter como base o conjunto de provas constante nos autos do processo.

Resta evidente, na documentação acostada ao feito, que a conclusão do serviço extrapolou - e muito - o prazo de 5 (cinco) dias determinado no Anexo II da Instrução Normativa nº 103/2023, que atribui à instalação de medidor a “*Prioridade alta*”, bem como o Artigo 67 da mesma normativa, e o item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão. Assim, uma vez que a Concessionária falhou em comprovar a sua justificativa para a demora, entendo que o argumento, por si só, não a exime da sua responsabilidade ante ao descumprimento contratual e normativo do caso em análise.

Vale dizer que, em pleno século XXI, mais de 2 bilhões de pessoas no mundo ainda sofrem com a falta de água potável, o que é praticamente impensável, dada a essencialidade desse bem para o ser humano e a sociedade como um todo, mas a hipótese de uma pessoa ser privada do seu acesso à água por um tempo tão excessivo em razão da má prestação do serviço concedido é inaceitável, cabendo a esta Reguladora assegurar que a Concessionária implemente medidas efetivas para dirimir futuros eventos semelhantes.

Ressalto, também, 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 em demorar 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 40 dias de atraso.

Tal atitude vai de encontro aos conceitos mais basilares referentes à prestação adequada de serviço, 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 Agência. Nesse passo, entendo que a aplicação

da **penalidade de advertência**, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Reguladora, 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 descumprimento do 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