



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4726, DE 29 DE MAIO DE 2024

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2018005326 – CEDAE.

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-E-12/003.100247/2018**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 04/12/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3, incisos I e IV, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE); bem como do artigo 19, incisos III e VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de prestar aos usuários esclarecimentos sobre a prestação dos serviços e deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015).

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

Art. 4º. Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2024.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro-Relator

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 14.06.2024

RELATÓRIO

Processo nº.: SEI-E-12/003.100247/2018
Data de: 04.12.2018
Autuação:
Concessionária: CEDAE.
Assunto: Ocorrência nº 2018005326 – CEDAE.

Sessão 29/05/2024
Regulatória:

1. Cuida-se de processo regulatório inaugurado a partir do registro da Ocorrência nº 2018005326 na Ouvidoria da AGENERSA, em que usuário de serviço público reclama sobre problemas na pressão da água em sua residência, mesmo após a resposta inicial da CEDAE informando que o abastecimento se encontrava normalizado.
2. Em sua manifestação, datada de 22 de agosto de 2018, o Reclamante afirmou que após a troca de tubulação em sua rua, a pressão da água teria diminuído e que, tendo sido realizada uma fiscalização pela Companhia, o próprio fiscal teria identificado o problema, prometendo retornar para solução do ocorrido, o que não ocorreria. Não obstante as respostas da CEDAE de que o abastecimento estaria normalizado, o usuário reiterou a persistência do problema em setembro e outubro daquele ano (fl. 04 – [47527124](#)).
3. Instaurado o processo, através do Ofício Of.AGENERSA/SECEX nº 789/2018 (fl. 06 – [47527124](#)), a Secretaria Executiva notificou a CEDAE sobre o prosseguimento da instrução.
4. Antes da resposta, porém, em 31 de janeiro de 2019, o usuário reclamante encaminhou e-mail informando que o problema ainda não havia sido solucionado, oportunidade em que destacou estar “[...] *muito ruim ficar sem água nesse verão e no calor do Rio de Janeiro, mesmo estando com as contas em dia junto a CEDAE*” (fls. 21/22 – [47527124](#)).
5. Nessa esteira, por meio do Ofício CEDAE ACP-DP nº 181/2019 (fls. 31/34 – [47527124](#)), datado de 11 de abril de 2019, a CEDAE informou que para a solução definitiva do problema seria necessário a realização de reparos de vazamentos de água nas ruas adjacentes ao local, cujo prazo para execução dos serviços estaria prejudicado devido a problemas burocráticos junto ao Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro. Assim, provisoriamente, seriam enviados carros-pipa aos clientes devidamente matriculados e adimplidos para garantir o abastecimento.
6. Com isso, o feito foi encaminhado à Câmara de Resíduos Sólidos – CARES para análise e manifestação, vez em que fora apresentado o Parecer nº 100/2019 (fls. 36/38 – [47527124](#)), apontando o transcurso de 141 (cento e quarenta e um) dias desde o ofício da Companhia, pelo que seria necessário questioná-la a respeito das medidas adotadas e a solução do problema, assim como contatar o usuário sobre igual questionamento.

7. Encaminhado o Ofício Of.AGENERSA/ASSESS/JCSA nº 110/2019 (fls. 42/43 – [47527124](#)) à CEDAE, a Companhia respondeu indicando que fizera uma vistoria técnica no logradouro do usuário reclamante, tendo identificado que o imóvel em questão não possuía reservatório inferior interno. Ainda esclareceu que não houve a substituição de rede como consta no parecer da CARES e que estaria sendo elaborado uma solicitação de obras para a melhoria do abastecimento na região (Ofício CEDAE – DPR nº 547/2019, às fls. 45/47 – [47527124](#)).

8. À luz disso, entrou-se em contato com o reclamante, que indicou ter havido uma “[...] *melhora de 70 por cento, por enquanto sem problema.*” (fls. 51/53 – [47527124](#)).

9. Em seguida, a Câmara de Saneamento – CASAN se pronunciou por meio do Parecer Técnico AGENERSA/CASAN nº 19/2022 (fls. 54/55 – [47527124](#)), concluindo que, em função da discrepância até a data de conclusão do problema, a CEDAE não teria cumprido de forma satisfatória os serviços prestados, em desacordo com o artigo 2º do Decreto Estadual nº 45.344/2015.

10. Instada a se manifestar, a Procuradoria Geral da AGENERSA apresentou o Parecer nº 02/2023 – DPVBV – Procuradoria da AGENERSA (fls. 59/63 – [47527124](#)), em que corrobora o entendimento da CASAN, no sentido de não ter a CEDAE atendido de forma satisfatória os serviços aqui prestados, em desconformidade com as disposições legais, situação que é passível de aplicação de penalidade.

11. Ao final, oportunizou-se a apresentação de razões finais ([48064484](#)), as quais foram encaminhadas pelo Ofício CEDAE DPR-7 nº 096/2023 ([48893266](#)), em que, sumariamente, a Companhia argumenta que o imóvel do reclamante não cumpre as determinações do artigo 29 do Decreto Estadual nº 553/1976, especialmente no que se refere à ausência de reservatório de água na edificação, o que teria causado o problema de abastecimento. Além disso, alega que o imóvel se encontra em localidade não mais atendida pela CEDAE, pelo que o objeto do processo teria sido prejudicado.

É o relatório.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

VOTO

Processo n.º: SEI-E-12/003.100247/2018
Data de 04.12.2018
Autuação:
Concessionária: CEDAE.
Assunto: Ocorrência nº 2018005326 – CEDAE.

Sessão 29/05/2024
Regulatória:

1. Cuida-se de processo regulatório inaugurado a partir do registro da Ocorrência nº 2018005326 na Ouvidoria da AGENERSA, em que usuário de serviço público reclama sobre problemas na pressão da água em sua residência, mesmo após a resposta inicial da CEDAE informando que o abastecimento se encontrava normalizado.

2. O processo foi devidamente instruído, contendo manifestações do usuário reclamante, da CEDAE, da Câmara de Resíduos Sólidos – CARES, à época com atribuição para atuar no feito, além de pareceres da Câmara de Saneamento – CASAN e da Procuradoria Geral da AGENERSA, que, oportunamente, apontaram que a Companhia não teria cumprido de forma satisfatória os serviços prestados e sugeriram a aplicação de penalidade.

3. Nesse contexto, em resumo, tem-se que em sua manifestação inicial, datada de **22/08/2018**, o Reclamante afirmou que após a troca de tubulação em sua rua, a pressão da água em seu imóvel teria diminuído e que, tendo sido realizada uma fiscalização pela CEDAE, o próprio fiscal teria identificado o problema, prometendo retornar para solução do ocorrido, o que não ocorrera.

4. Não obstante as respostas apresentadas pela CEDAE, antes e depois da instauração do processo, em diversas ocasiões o usuário reiterou a persistência do problema, vindo a declarar, somente em **16/09/2021**, que houvera “*uma melhora de 70 por cento*” (fl. 52/53 – [47527124](#)), ou seja, passados mais de **03 (três) anos** o abastecimento fora normalizado, como entendeu a CASAN em seu parecer (Parecer Técnico AGENERSA/CASAN nº 19/2022 – fls. 54/55 do Doc [47527124](#)).

5. Nesse ponto, é preciso destacar que em sua primeira resposta, a Companhia reconheceu e assumiu a responsabilidade quanto à demora na execução do serviço em tela, informando, inclusive, que, após vistoria técnica, detectou que “[...] *para a solução definitiva da problemática serão realizados reparos de vazamento de água nas ruas adjacentes ao local.*”, o que estaria de certa forma prejudicado devido a trâmites burocráticos para a contratação de empresa que executasse o serviço de apoio à manutenção e à operação do abastecimento de água e esgotamento sanitário, como se depreende do Ofício CEDAE ACP-DP nº 181/2019, de **11/04/2019** (fls. 31/32 – [47527124](#)).

6. Esse posicionamento, porém, não fora mantido. Isso porque, após a CARES apontar a necessidade de se colher informações sobre as medidas adotadas visando à solução definitiva, bem como se o problema foi

resolvido (Parecer nº 100/2019, às fls. 36/38 – [47527124](#)), a CEDAE informou ter realizado outra vistoria no imóvel do usuário reclamante e concluiu que a residência em questão não possui reservatório inferior interno e que não houve substituição de rede na rua versada (Ofício CEDAE – DPR nº 547/2019, de **17/09/2019**, às fls. 45/47 do Doc [47527124](#)), o que fora repetido em suas razões finais.

7. Entretanto, é preciso rememorar que, embora a ausência de reservatório contrarie o artigo 29 do Decreto Estadual nº 553/1976, não se pode admitir que esse fato, por si só, seria o responsável pela alteração de pressão no imóvel do usuário, sobretudo porque: **(i)** a Companhia realizou visitas técnicas anteriores, sem demonstrar que o problema se dava em virtude da ausência de reservatório e em nenhum momento juntou demonstrações técnicas que comprovassem a conexão entre a baixa pressão e tal ausência (fl. 04 – [47527124](#)); **(ii)** anteriormente, inclusive, reconheceu os problemas de abastecimento no local (Ofício CEDAE ACP-DP nº 181/2019); e **(iii)** ainda, tem-se o fato da alegação do usuário de que, em alguns dias, a água não chegava na bica de entrada da residência, o que em momento nenhum foi desmentido pela CEDAE, sinalizando que o problema subsistiria mesmo havendo o suposto reservatório.

8. Dessarte, o que se tem é que mesmo ciente das reclamações do usuário e tendo realizado vistorias técnicas em seu imóvel, foram precisos **03 (três) anos** para que o usuário reconhecesse uma melhora parcial (70%) na prestação do serviço público. E, mesmo que se insurja sobre a ausência de reservatório interno e se admita, ainda que hipoteticamente, que essa é causa principal do problema de pressão analisado, é cediço que desde a primeira visita, identificado-o, era dever da Delegatária informar ao usuário a esse respeito.

9. Pelo transcurso desse prazo e pela falha na prestação de esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços, sem que haja no processo qualquer justificativa que afaste sua responsabilidade, resta evidente que a CEDAE não prestou um serviço público adequado ao não satisfazer as condições de regularidade, continuidade e eficiência, em desacordo com o que dispõe o artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995^[1], bem como inobservou os direitos dos usuários insculpidos no artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006^[2] e suas obrigações previstas nos artigos 2º^[3] e 3º, incisos I e IV^[4], do Decreto Estadual nº 45.344/2015, estando, pois, sujeita às penalidades.

10. Por fim, sobre a pretensa ilegitimidade passiva pela perda de vínculo com a demanda, é certo que mesmo com a conclusão da concessão do saneamento no Estado do Rio de Janeiro e o início da operação pelas concessionárias vencedoras do certame, permanece a CEDAE responsável pelos atos que deu causa à época em que ainda prestava o serviço, principalmente por ainda operar na distribuição de outros 17 (dezessete) municípios e no serviço de captação de água, vez em que o eficiente e regular atendimento ao consumidor/usuário final deve ser premissa basilar norteador suas atividades.

11. Assim, tendo em mente que a penalidade deve atingir além do fim punitivo o pedagógico, na medida em que também busca impedir que a Regulada volte a atuar de forma semelhante em casos futuros e, objetivando, em último grau, a permanente melhoria da qualidade do serviço prestado, fundamentando-me nos pareceres técnico e jurídico da AGENERSA, no que até aqui fora levantado e nas demais disposições legais e regulatórias, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 04/12/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (*prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia*), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (*direitos básicos do usuário de serviço público*), e dos artigos 2º e 3, incisos I e IV, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (*obrigações da CEDAE*); bem como do artigo 19, incisos III e VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (*deixar de prestar aos usuários esclarecimentos sobre a prestação dos serviços e deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015*);

II. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016; e

III. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

É como VOTO.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

[1] Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

[2] Art. 3º - São direitos básicos do usuário: I – a informação; II – a qualidade na prestação do serviço; III – o controle adequado do serviço público.

[3] Art. 2º Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas.

[4] Art. 3º Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a: I - prestar serviço adequado, visando sempre a expandi-lo, utilizando tecnologia apropriada, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas; [...]IV - prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços;