

Processo n.º: E-22/007.412/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Demandas recebidas na Ouvidoria da Agenersa sem respostas da Cedae - ocorrências n.º 2019002451, n.º 2019002869 e n.º 2019002967 registradas na Ouvidoria da Agenersa
Sessão: 28/04/2022

RELATÓRIO

O presente processo foi inaugurado a partir das CI AGENERSA/OUVID n.º 287/2019, n.º 289/2019 e n.º 290/2019, que noticiavam a demora na instalação de hidrômetros para 3 (três) clientes diferentes, todas sem respostas da Cedae, apesar das cobranças promovidas pela Ouvidoria da Agenersa.¹

A CI AGENERSA/OUVID n.º 287/2019 apresentou a ocorrência n.º 2019002451, datada de 20 de março de 2019, que registrou a reclamação do usuário residente à Rua Apace, n.º 35, Del Castilho, Rio de Janeiro, RJ, noticiando que há 5 (cinco) meses comprou o hidrômetro, mas a Cedae informava que não tinha equipe disponível para realizar a instalação nem prazo para resolver o problema.²

A CI AGENERSA/OUVID n.º 289/2019 apresentou a ocorrência n.º 2019002869, datada de 03 de abril de 2019, referente ao endereço Rua Projetada 12, quadra M, lote 4, casa 1, condomínio Riviera del Sol, Recreio dos Bandeirantes, Rio de Janeiro, RJ, registrando a reclamação da usuária que havia solicitado a instalação de hidrômetro em fevereiro de 2019, mas a Cedae não executou o serviço até aquela data.³

Já a CI AGENERSA/OUVID n.º 290/2019 apresentou a ocorrência n.º 2019002967, datada de 08 de abril de 2019, referente ao endereço Rua Sarandi, 54, Jacaré, Rio de Janeiro, RJ, que noticiava a demora na instalação do hidrômetro no local,

sem, no entanto, informar quanto tempo a usuária estava aguardando providências pela Companhia.⁴

Todos os interessados foram informados sobre a inauguração do presente processo⁵, que foi distribuído à relatoria do Conselheiro Silvio Santos, através da Resolução AGENERSA CODIR n.º 674 / 2019⁶.

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS n.º 078/2019, datado de 24 de junho de 2019, foi aberto prazo de cinco dias para que a Cedae se manifestasse sobre as citadas ocorrências, que até aquele momento permaneciam sem resposta.⁷

Pelo OFÍCIO CEDAE ADPR 37 N.º 594/2019, a Cedae questionou a aglutinação de três ocorrências distintas em um único processo regulatório, dificultando, no seu entendimento, a instrução e comprovação dos fatos alegados, mas informou que as ocorrências apontadas já tiveram seus serviços executados.⁸

O processo foi encaminhado à CARES para apreciação⁹, que por sua vez o encaminhou à Ouvidoria para que fossem apurados os prazos que a Cedae demorou para realizar a instalação dos hidrômetros¹⁰.

Em resposta, a Ouvidoria, por despacho datado de 15 de agosto de 2019, confirmou que todos os serviços foram executados, mas registrou a demora na execução pela Cedae. Apresentou, também, cópia dos e-mails enviados e da resposta recebida da usuária responsável pelo imóvel localizado no Jacaré, que relatou com precisão de datas todo o transtorno vivenciado para conseguir resolver sua situação.¹¹

A CARES, através do parecer n.º 142 / 2019¹², somente teceu um relato dos fatos e concluiu da seguinte forma:

"Isto posto e sob o aspecto técnico, esta CARES, neste processo e momento, nada tem a acrescentar, ocasião em que encerra este parecer com base no que consta nos autos."

Encaminhado à Procuradoria¹³, retornou com o Parecer EV n.º 50/2019 - PROCURADORIA DA AGENERSA¹⁴, onde restou registrado que a Cedae incorreu em mora nas três ocorrências, prejudicando os destinatários do serviço público. Destacou que o serviço de fornecimento de água é considerado essencial e está relacionado a habitabilidade do imóvel e que a Cedae, com seu atuar, inobservou os artigos 2º, *caput*, e 3º, inciso I, do Decreto n.º 45.344 / 2015. Por este motivo, sugeriu a aplicação de penalidade como medida de cunho pedagógico.

A CASAN, após ser instada a se manifestar pela Relatoria¹⁵, corroborou com os pareceres elaborados pela CARES e pela Procuradoria¹⁶.

Com o término do mandato do I. Conselheiro Silvio Santos, o presente processo foi convertido em eletrônico e sorteado à minha relatoria pela RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR SEI nº 23482047¹⁷.

Pelo Of.AGENERSA/CONS-01 SEI Nº4 / 2021 foi concedido prazo de 5 (cinco) dias para a Cedae se manifestar em forma de alegações finais¹⁸.

Como resposta, a Cedae, pelo Ofício CEDAE DPR-7 N.º 024/2022¹⁹, após tecer breve relato dos fatos, novamente questionou a união das ocorrências em questão num único processo, dificultando a instrução e comprovação dos fatos alegados por não possuírem relação entre si nem serem conexos (e discorreu sobre o instituto da conexão). Questionou a sugestão da Procuradoria de aplicação de penalidade, alegando inexistir lastro probatório que embase tal posicionamento, acrescentando que:

Sendo assim, a inexistência de evidências objetivas, notadamente retira a possibilidade de qualquer punição, visto ser necessário a liquidez e certeza, não se admitindo imposição de penalidades em casos de reclamação evasiva e desprovida de elementos mínimos, que deve ser analisada com foco no fato in concreto.

Argumentou, ainda, que as áreas das ocorrências foram concedidas, não mais sendo de competência da Cedae a prestação do serviço de distribuição de água, de forma que toda a documentação referente aos casos, incluindo, ordens de serviços, cadastro, resultados operacionais, datas de execução dos serviços, dentre outras, estão sob posse da nova Concessionária. Por este motivo, também defendeu a perda do fito pedagógico da aplicação de multa, porque não mais presta os serviços de distribuição nas áreas em questão.

Concluiu requerendo o encerramento do feito, ante a perda do objeto processual, tanto pela ausência de pendências quanto pela transferência da prestação dos serviços de distribuição à nova Concessionária.

É o relatório.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro Presidente Relator

¹ Fls. 03.

² Fls. 04-05.

³ Fls. 06-07.

⁴ Fls. 08-09.

⁵ Fls. 11-16.

⁶ Fls. 17.

⁷ Fls. 22.

⁸ Fls. 23.

⁹ Fls. 24.

¹⁰ Fls. 25.

¹¹ Fls. 26-28.

¹² Fls. 29-32.

¹³ Fls. 33.

¹⁴ Fls. 34-37.

¹⁵ Fls. 38.

¹⁶ Fls. 39.

¹⁷ Id. 25047734

¹⁸ Id. 27360624

¹⁹ Id. 27541511



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 6/2022/CONS-01/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.412/2019

INTERESSADO: CEDAE - COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

Assunto: Demandas recebidas na Ouvidoria da Agenersa sem respostas da Cedae - ocorrências n.º 2019002451, n.º 2019002869 e n.º 2019002967 registradas na Ouvidoria da Agenersa

Sessão: 28/04/2022

VOTO

Versa o presente processo sobre a demora identificada na instalação de hidrômetros em 3 (três) distintas ocorrências, a saber:

(i) Ocorrência n.º 2019002451, datada de 20 de março de 2019, que registrou a reclamação do usuário residente à Rua Apace, n.º 35, Del Castilho, Rio de Janeiro, RJ, noticiando que há 5 (cinco) meses comprou o hidrômetro, mas a Cedae permanecia informando não ter equipe disponível para realizar a instalação nem informava prazo para sanar o problema^[1];

(ii) Ocorrência n.º 2019002869, datada de 03 de abril de 2019, referente ao endereço Rua Projetada 12, quadra M, lote 4, casa 1, condomínio Riviera del Sol, Recreio dos Bandeirantes, Rio de Janeiro, RJ, registrando a reclamação da usuária que havia solicitado a instalação de hidrômetro em fevereiro de 2019, mas a Cedae não executou o serviço até aquela data^[2];

(iii) Ocorrência n.º 2019002967, datada de 08 de abril de 2019, referente ao endereço Rua Sarandi, 54, Jacaré, Rio de Janeiro, RJ, que noticiava a demora na instalação do hidrômetro no local^[3]. Em momento posterior^[4], esta usuária teceu relato completo narrando todo o caminho percorrido para conseguir solucionar seu problema junto a Cedae, noticiando que o tempo transcorrido desde o furto do hidrômetro até a instalação de um aproximadamente, 17 (dezesete) meses.

Não é novidade que a penalidade administrativa aplicada em função de descumprimentos contratuais tem uma finalidade punitiva e uma pedagógica. Decerto, no caso da Cedae, tendo em vista o leilão dos blocos que se sucedeu no ano de 2021, é possível afirmar que a pena foi esvaída da sua função pedagógica, no aspecto da prevenção especial, uma vez que a Cedae não mais detém a prestação os serviços correlatos ao downstream de saneamento. Contudo, no que concerne a prevenção geral, ou seja, produzindo a intimidação dos demais indivíduos (estranhos a relação que ora se analisa), para que, por meio da possibilidade de aplicação de sanção, sejam compelidos a não desprezar as normas impostas pelo Estado, subsiste a finalidade pedagógica da pena.

Além disso, não é possível abstrair a falha identificada na prestação do serviço, de modo que isentar a Cedae unicamente porque ela não mais detém a prestação de serviços de distribuição nas localidades referidas nas ocorrências seria o mesmo que ignorar a função punitiva da penalidade, inclusive para aplacar, num viés retributivo, os desconfortos vivenciados pelos usuários que comprovadamente foram atingidos pelas

deficiências da Companhia.

Nesta linha de raciocínio, perfilho o entendimento sustentado pela Procuradoria da Agenesra^[5], que apontou para o descumprimento dos artigos 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual n.º 45.344 / 2015, ante a ausência de prestação de serviço eficiente ou adequado, nos termos que dispõe a Lei 8.987 / 1995.

Contudo, com fulcro nos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade, ponderando a descontinuidade da prestação do serviço de distribuição de água pela Cedae nas localidades apontadas nos registros de ocorrência supracitados como uma circunstância atenuante, porque não mais subsiste o caráter pedagógico da pena, entendo pela mitigação da sanção a ser aplicada.

Pelo exposto, lastreando-me no parecer jurídico exarado pela Procuradoria da Agenesra, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar a Cedae a penalidade de advertência pelo descumprimento dos artigos 2º e 3º, inciso I, com fulcro no artigo 17, inciso I, todos do Decreto Estadual n.º 45.344 / 2015;

2. Determinar a Secex, em conjunto com a Casan, que promova a lavratura do competente Auto de Infração, na forma da Instrução Normativa Agenesra n.º 066 / 2016.

É como voto.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente-Relator

[1] Fls. 04-05

[2] Fls. 06-07

[3] Fls. 08-09

[4] Fls. 26-28

[5] Fls. 34-37



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro Relator**, em 02/05/2022, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **32128003** e o código CRC **025EFE24**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho Diretor

DELIBERAÇÃO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° _____ DE 28 DE ABRIL DE 2022

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 n.º E-22/007.412/2019, por unanimidade,

Demandas recebidas na Ouvidoria da Agenera sem respostas da Cedae - ocorrências n.º 2019002451, n.º 2019002869 e n.º 2019002967 registradas na Ouvidoria da Agenera

DELIBERA:

Art. 1º Aplicar a Cedae a penalidade de advertência pelo descumprimento dos artigos 2º e 3º, inciso I, com fulcro no artigo 17, inciso I, todos do Decreto Estadual n.º 45.344 / 2015.

Art. 2º Determinar a Secex, em conjunto com a Casan, que promova a lavratura do competente Auto de Infração, na forma da Instrução Normativa Agenera n.º 066 / 2016.

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

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente-Relator

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro
(ausente)

Rio de Janeiro, 02 maio de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro Relator**, em 02/05/2022, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 02/05/2022, às 15:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 02/05/2022, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **32129392** e o código CRC **3FAD9CAE**.

Referência: Processo nº E-22/007.412/2019

SEI nº 32129392

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6458

