



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: SEI-E-22/007.177/2019
Data de autuação: 21/02/2019
Regulada: CEDAE
Assunto: Ofício nº 085/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 087/2019 - 2018.01255140. Suposta irregularidade no abastecimento de água nas Ruas Engenheiro Morsing, Borda do Mato (parte alta da Alfredo Pujol) e Nova Divineira, todas localizadas no bairro do Grajaú/RJ.
Sessão Regulatória: 26/05/2022

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 085/2019 - 4ª PJDC^[1] no dia 15/02/2019, em que o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro requisita manifestação desta AGENERSA acerca da falha na prestação de serviço por parte da CEDAE.

Na reclamação ofertada perante o Ministério Público, os moradores da Rua Engenheiro Morsing, Borda do Mato, parte alta da Alfredo Pujol e Nova Divinéia, Grajaú/RJ informaram que estavam sem água e, ainda, que a Companhia “*fecha a água e deixa os moradores sem água por 15 dias*”.

A reclamação ainda relata que foram feitas diversas denúncias à CEDAE sob os protocolos nº 1812053178, 1812043160, 1812002677, mas não obtiveram solução da Regulada e também:

“Explica que os moradores pagam a taxa de água em dia e o serviço não é prestado.

Esclarece que desde 1966 a CEDAE não compra bomba suficiente para atender os moradores da região, o fato é recorrente e o diretor da CEDAE, ao ser procurado, sempre diz a mesma coisa.

Diante do exposto solicita a atuação e ajuda urgente do MPRJ para devidas providências”.

Inicialmente, visando não cercear o direito do contraditório e da ampla defesa, a SECEX encaminhou o Ofício AGENERSA/SECEX SEI nº 199/2019 à Companhia, e através do Ofício AGENERSA/PRESI nº 186/2019 a Presidência solicitou à Companhia que apresentasse informações acerca dos fatos trazidos pelo MPRJ.

Ainda com o intuito de privilegiar a publicidade dos atos administrativos, foi expedido Ofício também ao Ministério Público, informando acerca da autuação do presente processo.

Ato contínuo, a Companhia se manifestou nos autos, por intermédio do Ofício CEDAE ACP-

DP nº 084/2019, informando que:

“Inicialmente, a CEDAE esclarece que os endereços mencionados pertencem à área de influência da Elevatória de Borda do Mato. De fato, no período mencionado, ocorreram reclamações de suposta falta de água, que prontamente ensejaram averiguação técnica da Companhia acerca de possível baixo rendimento da elevatória supracitada.

Após a verificação do equipamento, cujo funcionamento foi constatado como normal, passou-se a realizar levantamentos para detecção de vazamento na linha de recalque da elevatória, tendo sido detectado vazamento não aflorado no recalque DN 150 da elevatória em questão.

Assim sendo, a CEDAE informa que o vazamento foi devidamente sanado, conforme OS 181205864-8 em anexo, conseqüentemente, o abastecimento foi reestabelecido. Frisa-se, portanto, que o problema foi devidamente solucionado, inclusive não constando quaisquer novas reclamações de falta de água para a região desde então.”

Após distribuição do presente processo para a Relatoria do então Conselheiro Luigi Eduardo Troisi, na Reunião Interna de 13/03/2019, foi encaminhado um Ofício ao órgão ministerial a fim de informá-lo acerca do sorteio.

Em resposta, o MP solicitou ^[ii] que informações sobre “o resultado do Processo Regulatório nº E-22/007.177/2019, informando as medidas adotadas em face da CEDAE visando sanar a irregularidade objeto do presente”.

Instada a se manifestar, a CARES, através do Relatório de Vistoria Técnica nº 07/2019, esclareceu que:

“Foi realizada vistoria técnica em 13/06/2019, ocasião em que obtivemos o seguinte relato da equipe técnica da Companhia, senão vejamos:

Os logradouros, motivo da reclamação, são muito próximos, além de outros na região que são abastecidos por um reservatório em cota elevada na Nova Divinéia. Este reservatório é abastecido por um booster da Companhia, tipo “panelão”, sob uma calçada da Rua Borda do Mato, próximo da subestação de energia elétrica.

(...)

Na ocasião das reclamações, a Equipe Técnica da CEDAE, sob o comando do funcionário Antero Gonçalves Campelo, verificou em 05/12/2018, conforme resposta ao Ofício AGENERSA/PRESI nº 186/2019, às fls. 16/17, que o Booster estava sem problemas operacionais, o que necessitou a realização de buscas ao longo da linha de recalque até o reservatório para identificar vazamentos invisíveis. E que após levantamentos realizados, foi detectado um vazamento não aflorado no recalque de DN 150 mm.

Após a identificação e conserto, com a eliminação do vazamento invisível, o abastecimento ficou normalizado.

A título de informação, o conserto se deu 01 (um) dia antes do registro da reclamação (06/12/2018) no MP, 61 (sessenta e um) dias antes da data do Ofício do MP e 71 (setenta e um) dias antes da data em que o Ofício do MP foi protocolado na AGENERSA, conforme registro às fls. 04.”

Ato contínuo, a Procuradoria ^[iii] se manifestou da seguinte forma:

“Em análise do presente processo, a CEDAE informa às fls. 15/17 que o ‘vazamento foi devidamente sanado conforme OS 181205864-8 em anexo’, tendo a CARES informado que realizou uma vistoria junto à equipe da CEDAE em 13/06/2019, e que o conserto se deu ‘01 (um) dia antes do registro da reclamação (06/12/2018) no MP,(...)’, concluindo que a CEDAE solucionou o problema de fornecimento de água na localidade em questão.

Assim, com base na expertise técnica da CARES, esta Procuradoria corrobora com a sua conclusão de que o problema foi sanado pela CEDAE, no entanto, verifica que não se pode fechar os olhos para a necessidade de se ter apurado aqui o prazo que a companhia CEDAE levou para restabelecer o fornecimento de água para a região em tela bem como observado se a Companhia durante aquele período adotou os esforços necessários para garantir a continuidade do serviço público, e se agiu em respeito às regras norteadoras do serviço público, previstas no art. 6º, §1º da Lei 8.987/95.

Aproveita ao final, para reiterar a sugestão do seu Parecer nº 12/2019 - DPVBV - Procuradoria

da AGENERSA, que foi acatada pelo Conselho Diretor desta AGENERSA, conforme Deliberação AGENERSA nº 3774/2019, art. 3º, uma vez que é urgente que se tenha um Manual de Procedimento detalhado para a CEDAE, 'com a possibilidade de prever situações mais específicas no que diz respeito à prestação de serviços pela Companhia junto ao usuário e/ou terceiro', como por exemplo, os 'Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento', como ocorre no Contrato de Concessão junto às Concessionárias CEG, CEG RIO, Águas de Juturnaíba e Prolagos, também reguladas por esta AGENERSA, de modo a possibilitar o aprimoramento da fiscalização e da regulação desta AGENERSA."

Diante disso, a CEDAE se manifestou no processo^[iv] ratificando o entendimento previamente exarado e ressaltou que "considerando o informado pela Companhia e corroborado pela CARES, é cabível afirmar que a CEDAE logrou êxito em solucionar a problemática versada no caso em tela". Além disso, acerca do parecer da Procuradoria, disse:

"Causa espécie a CEDAE a observação em voga, tendo em vista que a própria CARES pontuou que a execução do conserto foi realizada 01 (um) dia antes do registro da reclamação no MP, e 61 (sessenta e um) dias antes do ofício do MP. Ou seja, a Companhia solucionou a questão com 61 dias antes de receber qualquer ofício da Agência Reguladora ou do MP.

Ademais, no que tange a reiteração do Parecer nº 12/2019 - DPVBV - Procuradoria da AGENERSA, visando a necessidade de criação de um Manual de Procedimento detalhado para a CEDAE, frisa-se que justamente pela inexistência de norma específica para a Companhia que autorize a avaliação dos prazos adotados para a execução dos serviços, não é possível a aplicação de penalidade no caso em tela. Não cabendo também aplicação por analogia, ainda que de forma subsidiária, à CEDAE, dos Manuais aplicados à CAJ e à Prolagos durante o período de transição da elaboração das referidas normas, por proibição contida nos artigos 2º §3º e 14 do Decreto 45.344/2015 (Estabelece as Condições Gerais para a Regulação e Fiscalização das Atividades da Companhia), conforme abaixo transcrito:

Art. 14 - A AGENERSA deverá estabelecer, no prazo de 18 (dezoito) meses, normas, procedimentos e padrões operacionais específicos para a CEDAE, considerando para sua implementação os custos operacionais da CEDAE e a fixação de prazo razoável de adaptação, respeitado o Decreto nº 553/76.

Sendo assim, é cabível afirmar a problemática versada no caso em tela foi devidamente solucionada, entendimento corroborado pela própria Câmara Técnica e Procuradoria da AGENERSA, inobstante a observação feita pela última acerca do tempo levado pela Companhia para atendimento da demanda."

Em seguida o Ministério Público reiterou seu pedido de informações atualizadas sobre o processo regulatório em questão^[v] e a Procuradoria, instada a se manifestar acerca da petição da CEDAE, opinou pelo prosseguimento do feito por "inexistirem pontos que careçam de novas análises".

Após novo pedido de informação do Ministério Público^[vi], esta Reguladora respondeu através do ofício AGENERSA/PRESI nº 631/2019 que o presente processo "está seguindo o trâmite necessário para a sua regular instrução pelos órgãos técnicos desta AGENERSA, para posterior julgamento pelo Conselho Diretor em Sessão Regulatória".

A fim de que não restasse cerceado o direito ao contraditório e ampla defesa da regulada, foi concedido à CEDAE vista aos autos, conforme pedido formulado no Ofício CEDAE ADPR-37 nº 727/2019.

Em manifestação subsequente^[vii], a Companhia apresentou, conforme solicitado por esta Agência, telas sistêmicas das reclamações de abastecimento de água nas ruas objeto da reclamação em comento sendo 5 (cinco) ordens de serviço de falta de água para a Rua Engenheiro Morsing e 7 (sete) ordens de serviço de falta de água para a Rua Alfredo Pujol, todas durante o período de outubro de 2018 até janeiro de 2019. Além disso, também informou que "não constam ordens de serviço para a Rua Borda do Mato".

Prosseguindo a instrução processual, a CASAN apresentou o Parecer AGENERSA/CASAN Nº 061/2019 concluindo que não havia nada sob o aspecto técnico a acrescentar.

A Procuradoria, por seu turno, emitiu seu parecer conclusivo^[viii] opinando como segue:

“Inicialmente, cabe ressaltar, como bem apontou a CARES às fls. 44/47, que após a identificação do vazamento no recalque DN 50 da elevatória de Borda do Mato, a CEDAE efetuou o reparo um dia antes do registro da reclamação (06/12/2018) no MP e setenta e um dias antes que o Ofício do MP/RJ fosse protocolado na AGENERSA.

Ademais, não constam nos autos novas reclamações em período posterior ao reparo do vazamento efetuado pela Companhia.

Inobstante, a atuação célere da Concessionária que reparou o problema em período de tempo razoável não tem o condão de eximi-la da responsabilidade por falha na prestação do serviço público, porque este ocorreu, tendo em vista que os moradores das referidas localidades sofreram com o desabastecimento de água por aproximadamente quinze dias.

Nunca é demais lembrar que o fornecimento de água potável é serviço público essencial, ligado intrinsecamente à habitabilidade do imóvel, devendo a Concessionária, por conseguinte, atuar com a máxima eficiência possível para garantir a sua disponibilização aos usuários da rede de água e esgoto. E, na medida em que ocorre a descontinuidade no abastecimento, fica patente a falha na prestação do serviço público.

A Lei 8.987/1995, que trata especificamente sobre o regime de concessão e permissão da prestação do serviço público, regida pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, no tocante a prestação do serviço público adequado.

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.

Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

(...)

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

Cabe mencionar a previsão legal expressa no Decreto nº 45.344/2015, que estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da companhia estadual de águas e esgotos - CEDAE, em especial no dispositivo a seguir:

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.

Diante do exposto, esta Procuradoria entende que, em que pese ter realizado o reparo no vazamento, a CEDAE não cumpriu com o determinado no artigo 2º, caput do Decreto nº 45.344/15, agindo em oposição aos princípios da continuidade do serviço público e eficiência, sugerindo aplicação de penalidade leve, como medida de cunho pedagógico, eis que o intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuros.

Por fim, após apreciação destes autos em Sessão Regulatória, sugerimos que seja oficiado o MP/RJ para informar ao órgão ministerial do resultado do final do processo.”

Em Razões Finais^[ix] a Companhia argumentou o seguinte:

“Inicialmente, a Companhia ratifica o exposto através dos ofícios CEDAE ACP-DP nº 084/2019 e CEDAE ADPR-39 nº 580/2019, tendo em vista que logrou êxito em solucionar de forma satisfatória a problemática versada no caso em comento, entendimento corroborado pela CARES em ambas manifestações do órgão técnico.

(...)

Ainda, nota-se que a CARES, por meio do Relatório de Vistoria Técnica nº 07/2019, atestou todo o alegado pela Companhia, uma vez que pontuou às fls. 46:

(...)

Portanto, considerando o informado pela Companhia e corroborado pela CARES, é cabível afirmar que a CEDAE logrou êxito em solucionar a problemática versada no caso em tela.

Inclusive, de forma semelhante entendeu a Procuradoria da AGENERSA no que tange a solução da demanda:

(...)

Inobstante, tendo em vista a necessidade de análise do tempo decorrido para a solução da problemática, a CEDAE anexou todas as O.S's de serviço solicitadas pela Agência Reguladora, demonstrando que estavam executadas ou constavam "nada a fazer no local", comprovando assim todas as suas alegações.

Contudo, novamente causa espécie a CEDAE o entendimento da Procuradoria da Agenersa entendendo que a Companhia falhou em sua prestação de serviço no caso em comento, conforme segue:

(...)

É necessário frisar que, corroborando com o demonstrado pela Companhia e atestado pela CARES, a própria Procuradoria entende que a CEDAE atuou com celeridade e, em seu parecer, inicialmente informa:

(...)

Ou seja, a Procuradoria da AGENERSA, em seu parecer, afirma que os moradores da localidade sofreram com falta d'água por aproximadamente 15 (quinze) dias, baseando-se apenas no atestado pelo usuário reclamante. Nota-se que, apesar do afirmado pelo usuário, não consta nos autos do processo qualquer comprovação ou registro de falta de água 15 dias antes de sua manifestação ao MP.

De fato, o usuário, em sua comunicação ao MP informa 3 (três) números de protocolo registrados na CEDAE: 18120553178, 1812043160 e 1812002677. Contudo, o primeiro número informado '18120553178' trata de protocolo registrado no dia 05/12/2018, ou seja, 1 dia antes do registro na Ouvidoria do Ministério Público.

(...)

Acerca dos outros dois números informados, na realidade são números de Ordens de Serviço, que foram anexadas previamente através do ofício CEDAE ADPR 37 n° 749/2019.

Data Vênia, vale frisar que a própria Procuradoria a Agenersa já se manifestou em processos anteriores entendendo que o termo inicial para mensurar a responsabilidade da CEDAE nos casos de suposta má prestação de serviço deve ser a data de registro da reclamação junto à Ouvidoria:

'(...)Para mensurar a responsabilidade da CEDAE no caso trazido à baila, entendemos que o termo inicial deva ser o do registro da reclamação junto a Ouvidoria do MP/RJ (..) (Processo E-22/007.433/2019, fls. 69)'

Sendo assim, o termo inicial para mensurar a responsabilidade sobre a suposta má prestação de serviço não pode ser baseado em mera informação de usuário, sem comprovação, ainda mais diante das provas trazidas aos autos pela Companhia. Frisa-se que para exsurgir-se a aplicação de penalidade, a falha na prestação de seus serviços deve estar cabalmente demonstrada, sem o que não poderá restar demonstrado ato ilícito.

Ainda, aplica-se ao caso o verbete sumular 330 do TJRJ: "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito"

Ademais, vale frisar que o problema em questão foi ocasionado por vazamento invisível, demandando pesquisa e atuação detalhada por parte da companhia, contudo, problemas técnicos são fenômenos existentes no âmbito da prestação de serviço público, e não caracterizam má prestação, desde que solucionados de forma célere, como no presente caso. Ainda, já se manifestou a Câmara Técnica da Agência Reguladora sobre a questão:

'É também importante observar que, mesmo contrariando legislação federal (...) é comum a ocorrência de interrupção e intermitências em todos os sistemas de abastecimento de água. Esse é um fenômeno frequentemente constatado, mas perfeitamente aceitável, desde que diversas medidas sejam adotadas para prevenir e remediar.

De forma semelhante, a eventual interrupção em razão de ordem técnica é legalmente prevista, conforme Art. 6, §3º, inciso I da Lei 8.987/95, também mencionada pela Procuradoria em seu parecer:

(...)

De tal forma, o termo inicial de registro não pode ser anterior ao recebimento assinalado do ofício enviado pelo MPRJ ou do registro de reclamação na Ouvidoria da CEDAE, tendo em vista que a Concessionária não estava oficialmente notificada pelo parquet, pela Agência Reguladora ou pelo próprio reclamante, assim como não consta nos autos do processo comprovação ou registro de comunicação anterior.

Por fim, necessário também registrar que o Inquérito Civil 087/2019, que ensejou a abertura do

presente processo, foi arquivado pelo parquet, notavelmente por resolução da questão, corroborando assim como o alegado pela a CEDAE.

Conclusão

Ante todo o exposto, é possível concluir que a CEDAE comprovou toda a higidez de sua conduta e demonstrou que agiu de maneira correta e isenta no caso em tela, entendimento inclusive corroborado pelo parecer do órgão técnico da AGENERSA.

Sendo assim, a CEDAE requer esse Íncrito Conselho da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro delibere pelo encerramento do presente processo".

Na sequência, o presente feito foi distribuído à minha Relatoria, como consta na Resolução AGENERSA CODIR nº 754/2021 [\[x\]](#).

Este é o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

^[i] Referente ao Inquérito Civil PJDC nº 087/2019 - 2018.01255140

^[ii] Ofício nº 357/2019 - 4ª PJDC recebido em 14/05/2019 no protocolo da AGENERSA

^[iii] Parecer nº 44/2019 - DPVBV - Procuradoria da AGENERSA

^[iv] Ofício CEDAE ADPR 39 nº 580/2019

^[v] Ofício nº 663/2019 - 4ª PJDC

^[vi] Ofício nº 857/2019 - 4ª PJDC

^[vii] Ofício CEDAE ADPR 37 nº 749/2019

^[viii] Parecer EV nº 55/2019 - Procuradoria da AGENERSA

^[ix] Ofício CEDAE ADPR-37 nº 058/2020

^[x] Resolução AGENERSA CODIR nº 754/2021

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 06/06/2022, às 17:48, 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 **33912731** e o código CRC **45C7C9C9**.



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

VOTO Nº 20/2022/CONS-02/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.177/2019

INTERESSADO: AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE

Processo nº: SEI-E-22/007.177/2019

Data de autuação: 21/02/2019

Regulada: CEDAE

Assunto: Ofício nº 085/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 087/2019 - 2018.01255140. Suposta irregularidade no abastecimento de água nas Ruas Engenheiro Morsing, Borda do Mato (parte alta da Alfredo Pujol) e Nova Divineira, todas localizadas no bairro do Grajaú/RJ.

Sessão Regulatória: 31/05/2022

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 085/2019 - 4ª PJDC^[i] no dia 15/02/2019, em que o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro requisita manifestação desta AGENERSA acerca da falha na prestação de serviço por parte da CEDAE.

Assim, em breve relato do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, tem-se que a Companhia informou, inicialmente^[ii], que os endereços em questão pertencem à área de abrangência da Elevatória de Borda do Mato e que havia, de fato, reclamações de falta de água no período em questão. Assim, a Cia procedeu à averiguação técnica e constatou que o rendimento da elevatória estava normal, identificando, todavia, um vazamento na linha de recalque da elevatória, mas assegurou que o problema já teria sido solucionado, não havendo novas reclamações de falta de água na região desde então.

Em vistoria técnica, realizada no dia 13/06/2019, a CARES^[iii] confirmou as informações prestadas pela Regulada, salientando, ainda, que os reparos foram realizados 1 (um) dia antes da reclamação apresentada ao MP e 71 (setenta e um) dias antes da data em que o Ofício do MP foi protocolado junto à esta Reguladora.

Acerca do tema, a Procuradoria entendeu^[iv] que a Companhia de fato solucionou o problema, entretanto, considerando o tempo em que o serviço ficou interrompido, questionou se a CEDAE teria envidado os esforços necessários para garantir a continuidade do serviço público, de tamanha essencialidade, por ela prestado.

Uma vez que restava incontroverso que a Companhia havia solucionado a questão do abastecimento da região mesmo antes que esta Agência tomasse ciência do Ofício do *parquet*, apenas se fazia necessário aclarar se teria havido falha na prestação do serviço durante o período alegado pelos reclamantes, a fim de verificar a efetividade da Regulada em manter a atualidade e continuidade do serviço prestado.

Assim, o então Relator, Conselheiro Luigi Troisi, solicitou que a CEDAE apresentasse as telas sistêmicas referentes as reclamações de abastecimento de água na localidade no período de outubro/2018 a janeiro/2019, bem como as ordens de serviço para a apuração do problema de abastecimento^[v].

Em atendimento à solicitação, a Companhia informou a existência de 12 (doze) ordens de serviço de falta de água para a região durante o período mencionado^[vi].

Instada a se manifestar, a Procuradoria^[vii] concluiu que *“em que pese ter realizado o reparo no vazamento, a CEDAE não cumpriu com o determinado no artigo 2º caput do Decreto nº 45.334/15, agindo em oposição aos princípios da continuidade do serviço público e eficiência, sugerindo aplicação de penalidade leve, como medida de cunho pedagógico, eis que o intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuro”*.

Por fim, em sede de razões finais^[viii] a Companhia repisou os argumentos já exarados no que tange ao êxito na solução da problemática em questão, ressaltando que o fez um dia antes do registro da reclamação junto à Ouvidoria do Ministério Público.

E seguiu, alegando que o *“termo inicial para mensurar a responsabilidade sobre a má prestação de serviço não pode ser baseado em mera informação do usuário, sem comprovação”* e, ainda, uma vez que o problema em questão foi ocasionado por vazamento invisível, se trataria de um problema técnico que não configuraria falha na prestação de serviço público se solucionado de forma célere, por serem fenômenos existentes no âmbito da prestação de serviço.

Em análise dos autos, verifico que não há o que se discutir no que tange à realização a contento dos reparos em tela, antes mesmo da Cia receber qualquer notificação desta Reguladora ou do órgão ministerial.

Entretanto, não obstante a alegação da CEDAE girar em torno da impossibilidade de aplicação de penalidade fundamentada apenas na reclamação do usuário, é possível se verificar nos autos que, conforme se observa nas telas sistêmicas juntadas pela Companhia, a falta de abastecimento na região era um problema constante que assolava os usuários por vários meses, o que - inevitavelmente - culminou em uma reclamação junto ao MP, tendo em vista a morosidade da CEDAE em sanar, de forma definitiva, a problemática.

Não merece prosperar, também, a manobra argumentativa da Companhia que pretende dispensar a aplicação de penalidade ao se utilizar do Artigo 6º, § 3º, inciso I da Lei 8.987/95 como fundamento para eximir-se da responsabilidade pela interrupção do serviço prestado em função do que chamou de “razões de ordem técnica”.

Ora, claramente o dispositivo em comento foi retirado de seu contexto original, sendo certo que, em uma análise atenta, não restam dúvidas de que a norma trata de hipóteses extraordinárias em que o serviço pode ser interrompido sem que seja considerada descontinuidade. A possibilidade vislumbrada por este Artigo diz respeito à “situação de emergência” ou “após aviso prévio”, cenários à parte dessas duas hipóteses, portanto, interrupções de ordem técnica não deixam de configurar descontinuidade no abastecimento.

Importante mencionar que não constam nos autos do presente processo qualquer indicativo de que a Regulada tenha notificado os usuários da região ou esta Agência acerca de uma possível interrupção no abastecimento, ou sequer o caso em apreço tratar-se de “situação de emergência” que demandasse tal posicionamento.

Pelo exposto, me alinho ao entendimento da Procuradoria no sentido de que a Companhia não envidou os esforços necessários para garantir a manutenção da qualidade e efetividade dos serviços essenciais prestados, situação que se traduz em sensível rompimento dos princípios estabelecidos pela Lei 8.987/95, bem como na Lei que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, atualizada pelo seu Novo Marco Legal, que prevê a promoção da “prestação adequada dos serviços, com atendimento pleno aos usuários, observados os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia, modicidade tarifária, utilização racional dos recursos hídricos e universalização dos serviços”.

No entanto, vale ressaltar, ainda, que no decorrer da presente instrução, se deu a conclusão do leilão da concessão do saneamento no Estado do Rio, e o conseqüente início da operação pela concessionária vencedora do certame na localidade da ocorrência, anteriormente operada pela CEDAE. Contudo, não é plausível abstrair a deficiência na prestação do serviço, e se faz necessário que a Companhia responda pelas intercorrências, relativas, por óbvio, ao período de sua atuação e operação.

Nesse passo, a conduta da CEDAE, identificada nos autos, 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.

Para tanto, entendo, como medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, pela aplicação da penalidade de advertência, com base no Artigo 3º, incisos I e II e Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do Artigo 17 c/c Artigo 19, inciso VIII da IN nº 066/2016.

Pelo exposto, em sintonia com os órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com fundamento no Artigo 3º, incisos I e II e Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e no Artigo 17 c/c Artigo 19, inciso VIII da IN nº 066/2016, em razão da falha na prestação do serviço ocasionada pelas constantes discontinuidades de abastecimento na região;
2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa nº 066/2016;
3. Determinar que a SECEX encaminhe cópia do inteiro teor da presente Decisão à 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

É como voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

- [i] Referente ao Inquérito Civil PJDC nº 087/2019 - 2018.01255140
- [ii] Ofício CEDAE ACP-DP nº 084/2019 - Doc. SEI 22469422 - Fls. 15/17
- [iii] Doc. SEI 22469422 – Fls. 44/46
- [iv] Parecer nº 44/2019 – DPVBV – Procuradoria da AGENERSA – Doc. SEI 22469422 - Fls. 43/46
- [v] Of. AGENERSA/CODIR/LT nº 199/2019 - Doc. SEI 22469422 - Fls. 66
- [vi] Ofício CEDAE ADPR 37 nº 749/2019 - Doc. SEI 22469569 - Fls. 81/88
- [vii] Parecer EV nº 55/2019 – Procuradoria da AGENERSA - Doc. SEI 22469569 - Fls. 96/99
- [viii] Ofício CEDAE ADPR 37 nº 058/2020 - Doc. SEI 22469569 - Fls. 107/113



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 06/06/2022, às 17:48, 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 **33913736** e o código CRC **82B14148**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Conselho Diretor da AGENERSA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. ____, DE 31 DE MAIO DE 2022

CEDAE – Ofício nº 085/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 087/2019 - 2018.01255140. Suposta irregularidade no abastecimento de água nas Ruas Engenheiro Morsing, Borda do Mato (parte alta da Alfredo Pujol) e Nova Divineira, todas localizadas no bairro do Grajaú/RJ.

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. **SEI-E-22/007.177/2019**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com fundamento no Artigo 3º, incisos I e II e Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e no Artigo 17 c/c Artigo 19, inciso VIII da IN nº 066/2016, em razão da falha na prestação do serviço ocasionada pelas constantes discontinuidades de abastecimento na região;

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

Art. 3º. Determinar que a SECEX encaminhe cópia do inteiro teor da presente Decisão à 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

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

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 02/06/2022, às 18:25, 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 Carvalho de Menezes, Conselheiro**, em 03/06/2022, às 18:10, 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 06/06/2022, às 11:41, 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 **33913765** e o código CRC **8B8A24E9**.

Referência: Processo nº E-22/007.177/2019

SEI nº 33913765

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720

