



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/83/2016
Data: 18/01/2016 Fls. 73
Rubrica: 04 50201247

**Processo nº. :** E-12/003/83/2016.  
**Data de autuação:** 18/01/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** CALL CENTER OUVIDORIA DA CEDAE. OCORRÊNCIAS DE PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO JUNTO À CENTRAL DE ATENDIMENTO.  
**Sessão Regulatória:** 16/02/2017.

## RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão dos REQ. AGENERSA/SECEX Nº. 79/2016 e CI AGENERSA/OUVID Nº 124/2015.

Na citada CI<sup>1</sup> a Ouvidoria solicitou à SECEX orientações de "(...) como proceder com relação a problemas de comunicação junto ao 0800 da Ouvidoria da CEDAE"; relatou que no período de 12 de novembro a 11 de dezembro de 2015 foram efetuados testes diários com ligações para o "(...) número disponibilizado pela CEDAE aos Usuários que desejam contatar sua Ouvidoria"; registrou, nesse sentido, muitas dificuldades nas tentativas, tanto pela demora no atendimento "(...) quanto pela frequência com que as ligações caíam antes de conseguir falar com algum atendente"; demonstrou o resultado da pesquisa realizada; informou que além das tentativas de contato detalhadas na CI<sup>2</sup> havia, "(...) com certa frequência, emails de Usuários (...)" com a reclamação "(...) entre outras coisas, da dificuldade/impossibilidade de efetuarem contato com o 0800 da ouvidoria da CEDAE"; e anexou cópia de 05 (cinco) emails recebidos, "(...) todos com a mesma reclamação".

Por meio do Ofício GAB/DP nº. 254/2016<sup>3</sup>, de 10/03/2016, a CEDAE manifestou-se para informar que com o início da regulação "(...) as demandas na Ouvidoria da Companhia tiveram um aumento bastante significativo"; afirmar que os meses citados pela Ouvidoria da AGENERSA são os meses, em regra, mais quentes do ano e, por isso, há "(...) natural aumento na procura pela Ouvidoria da CEDAE, já que o mau uso da água (...) favorece o

<sup>1</sup> Vide fls. 04 a 13.

<sup>2</sup> Que demonstrou os minutos de espera e as ligações interrompidas, bem como expôs as seguintes mensagens da Secretária Eletrônica: 'Você ligou para a Ouvidoria da Nova CEDAE, sua ligação está sendo transferida para o atendimento' e 'Obrigado por ligar para a Ouvidoria da Nova CEDAE, o atendimento é de seg a sex, de 9h às 18h'.

<sup>3</sup> As fls. 31/32.

J



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/83/2016
Data: 18/01/2016 Fls. 74
Assinatura: CEJ 1001247

*aumento do consumo não racional, desequilibrando o sistema de abastecimento como um todo"; ressaltar que a Ouvidoria da CEDAE possuía 03 (três) funcionários para o atendimento, esse número reduzia a 02 (dois) no horário de almoço e o "(...) contingente que normalmente atendia satisfatoriamente a demanda da Ouvidoria não mais conseguia atender"; comunicar que a Companhia dobrou o número de funcionários para o atendimento telefônico, "(...) passando o número de atendentes para 7 (sete) no mês de fevereiro"; asseverar que havia previsão, para o segundo semestre de 2016, de "(...) contratação de mais 9 (nove) atendentes (...)"; e registrar, à época, que apesar da "(...) Regulação ainda não ter estabelecido parâmetros para a Ouvidoria da CEDAE (...) " tais providências equacionariam "(...) em definitivo a questão da espera de atendimento nos telefones da Ouvidoria."*

À fl. 34 a CASAN sugeriu, ante o manifestado pela CEDAE, que a Companhia informasse à AGENERSA "(...) a data em que os novos funcionários contratados iniciarem os trabalhos de atendentes da Ouvidoria".

Em 14/07/2016 a Procuradoria da AGENERSA<sup>4</sup> exarou seu parecer<sup>5</sup>. Fez sucinto relato do feito e destacou, inicialmente, restar claro que ainda não havia "(...) regulação e fiscalização pela AGENERSA com relação à CEDAE (...)". Ressaltou, no entanto, que em decisão na qual "(...) foi suscitado possível conflito de atribuições entre o Procon e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)" a "(...) 2ª Turma do Superior Tribunal de Justiça reiterou legitimidade do PROCON para aplicar multas por descumprimentos de suas determinações na defesa de interesse dos consumidores".

Em prosseguimento, a Procuradoria informou que havia, no caso submetido ao STJ, questionamento quanto à competência do Procon frente à Anatel; expôs que o relator da matéria em debate na Corte, Ministro Castro Meira, afastou o conflito de atribuições; registrou que, segundo o relator, o Poder de Polícia do Procon não excluía "(...) o exercício da atividade regulatória setorial feita pelas agências criadas por lei (...) " porque o foco das Agências não se restringia à tutela particular do consumidor; realizou, em suma, outros registros e apontamentos; considerou que ante a "(...) ausência de contrato de Concessão entre a CEDAE e a Agência Reguladora, AGENERSA (...) ", o usuário não poderia ficar sem

<sup>4</sup> Fls. 40/57.

<sup>5</sup> Da lavra do Dr. Edson Vaz Borges.

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/83 /2016
Data 18/01/2016 Fls. 75
Rubrica - <i>aj. 50201247</i>

defesa cabendo, aí, "(...) a utilização do CDC e PROCON por parte do consumidor"; e concluiu que as reclamações deveriam "(...) ser dirigidas ao PROCON."

Em razões finais a CEDAE reiterou a posição já manifestada no Ofício GAB/DP nº. 254/2016; esclareceu que o aumento na quantidade de atendentes ocorreu em março de 2016; destacou o estabelecido no art. 14 do Decreto 45.344/2015 no sentido de que a AGENERSA deveria realizar, no período de 18 (dezoito) meses, normas, procedimentos, entre outros, e fixar prazo razoável de adaptação; ressaltou, em síntese, a adoção de medida para melhoria no atendimento; e requereu, por derradeiro, o arquivamento dos autos, tendo em vista que a publicação da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº. 057/2016<sup>6</sup> ocorreu em 15/06/2016, e que a CEDAE atuou para "(...) adotar todas as medidas possíveis para prestação eficiente e eficaz dos serviços, com a adequação de possíveis falhas na prestação dos serviços e cumprimento da referida Instrução Normativa (...)".

É o relatório.

*José Bismarck Vianna de Souza*  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

<sup>6</sup> Que aprovou o Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da CEDAE.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/83/2016
Data:	18/01/2016 Fls. 76
Rubrica:	04 - 50201247

**Processo nº.:** E-12/003/83/2016.  
**Data de autuação:** 18/01/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** CALL CENTER OUVIDORIA DA CEDAE. OCORRÊNCIAS DE PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO JUNTO À CENTRAL DE ATENDIMENTO.

**Sessão Regulatória:** 16/02/2017.

### VOTO

Trata-se de avaliar a conduta da CEDAE e sua eventual repreensão no que tange aos problemas relatados pela Ouvidoria da AGENERSA junto ao 0800 da Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro.

Na CI AGENERSA/OUVID Nº 124/2015, a qual provocou a abertura dos presentes autos, relatou-se demora e/ou dificuldades de contatos, através da telefonia gratuita, para reclamar perante a Ouvidoria da CEDAE. Tais fatos foram constatados pelas diversas tentativas frustradas realizadas pelo Órgão Ouvidor da AGENERSA (durante o período de novembro a dezembro de 2015) e e-mails enviados por usuários. Foi o que já se expôs, frise-se, no Relatório disponibilizado.

Durante a instrução a CEDAE apresentou justificativa no sentido de comunicar o aumento de funcionários e dizer que havia previsão de nova ampliação de atendentes, pelo que entendeu que as providências equacionariam "(...) em definitivo a questão da espera de atendimento nos telefones da Ouvidoria". Pugnou, por derradeiro, pelo arquivamento dos autos, sugerindo que não deveria ser apenada uma vez que adotou, em suma, "(...) as medidas possíveis para prestação eficiente e eficaz dos serviços, com a adequação de possíveis falhas (...)" e porque a Instrução Normativa que aprovou o Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da CEDAE foi publicada em 15/06/2016, ou seja, após a constatação dos problemas em análise. Vejam, ainda, que ao final a CEDAE esclareceu - provavelmente em atendimento à solicitação da CASAN quanto a informar a data do novo aumento de funcionários no atendimento da Ouvidoria - que em março de 2016 havia aumentado esse número.

8



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/83/2016
Data:	18/01/2016 Fls. 77
Rubrica:	04.50251241

Dito isso, pode-se verificar que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos realmente adotou providências a fim de eliminar os casos relacionados a problemas de atendimento em sua Ouvidoria. A constatada má prestação do serviço, no entanto, deveria ensejar repreensão e aplicação de penalidade, embora a conduta da CEDAE no que tange às melhorias adotadas pudesse amenizar a sanção aplicada.

Nada obstante, a Instrução Normativa que aprovou o Manual estabelecedor dos parâmetros para o atendimento da Ouvidoria da CEDAE, bem assim a IN 66/2016, que aprovou os procedimentos a serem adotados pela AGENERSA nas ações de fiscalização e aplicação de penalidades à Companhia, foram publicadas, respectivamente, em 15/06/2016 e 29/09/2016. Não podem, portanto, retroagir de modo a autorizar aplicação de penalidade à CEDAE pelos fatos ocorridos em 2015.

Embora a Companhia Estadual de Águas e Esgotos já se submetesse à fiscalização desta Autarquia à época dos fatos aqui constatados, as normativas que fixaram parâmetros para o atendimento de Ouvidoria e estabeleceram as penalidades por má prestação de serviços ainda não vigoravam e, portanto, não incidiam para o caso dos autos.

Com efeito, considerando que o Decreto 45.344/2015 previu período de adaptação da CEDAE à regulação, ainda não existia, em novembro/dezembro de 2015, regulamentação para a aplicação das sanções pela AGENERSA, fato que ocorreu nas datas supracitadas e não podem retroagir para alcançar fatos pretéritos. Esse, aliás, é o entendimento adotado por este Colegiado que, em caso semelhante, já afastou penalidade à CEDAE.

Do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Considerar, conforme fundamentação constante no voto, que os fatos apurados nos presentes autos não ensejam aplicação de sanção à CEDAE.

*É como voto.*

José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/83/2016
Data 18/01/2016 Fis. 78
Rubrica 04.50201242

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3065

DE 16 DE FEVEREIRO DE 2017.

COMPANHIA CEDAE - CALL CENTER  
OUVIDORIA DA CEDAE. OCORRÊNCIAS DE  
PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO JUNTO À  
CENTRAL DE ATENDIMENTO

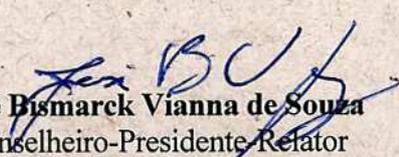
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003/83/2016, por unanimidade,

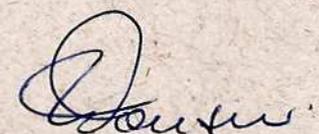
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar, conforme fundamentação constante no voto, que os fatos apurados nos presentes autos não ensejam aplicação de sanção à CEDAE;

**Art. 2º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de fevereiro de 2016.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
ID 43568076

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 44299605

ANSENTE  
Vogal