



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/181/2017
Data: 10/04/2017 Fls. 135
Rubrica: CE. 50201267

Processo nº.: E-12/003/181/2017.
Data de autuação: 10/04/2017.
Companhia: CEDAE
Assunto: PROGRAMA DE REDUÇÃO E COMBATE A INADIMPLÊNCIA.
Sessão Regulatória Extraordinária: 20/06/2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para acompanhar o cumprimento do comando disposto no art. 6º da Deliberação AGENERSA/CD nº 3.028 de 06/12/2016, publicada nas páginas 2 e 3 do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro em 07/12/2016, o qual possui o seguinte teor:

"Art. 6º - Determinar que a CEDAE apresente programa de redução e combate a inadimplência, no prazo de 120 (cento e vinte) dias". (Grifei)

Consta às 63/72 o documento intitulado de "Ações de Combate à inadimplência" encaminhado pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), através do Ofício CEDAE GAB-DP Nº 396/2017, protocolizado nesta Agência Reguladora em 05/04/2017, com o objetivo de demonstrar o cumprimento do dispositivo supracitado.

Em análise do documento apresentado pela CEDAE, a Câmara Técnica desta AGENERSA proferiu o Despacho de 17/05/2017 à fl. 84, *in verbis*:

"(...) trata do referencial teórico utilizado pela Companhia, contudo, para análise dos resultados obtidos pelas referidas ações gerenciais, por esta Câmara Técnica, mostra-se imprescindível a apresentação do planejamento de ações, tais como, definição de metas, linhas de atuação estratégicas e indicadores de evolução". (Grifei)

Instada a se manifestar sobre o referido despacho de fl. 84, através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 126/2017, a CEDAE protocolizou em 31/05/2017 o Ofício CEDAE GAB-DP Nº 713/2017 de fls. 92/93.



Em decorrência, o feito foi remetido novamente à Câmara Técnica desta AGENERSA em 01/06/2017, a qual se manifestou à fl. 96 proferindo o Despacho de 05/06/2017. Na referida manifestação, a Câmara Técnica ressalta que a CEDAE prestou as informações de fls. 92/93 ainda de forma genérica, *"sem referencial mensurável para análise técnica, vez que o alegado 'combate diário de inadimplência limitada aos recursos disponíveis' permanece desprovido de informações concretas sobre sua atuação estratégica e consequente resultado obtido, até o momento, pelas referidas ações gerenciais"*.

A Câmara técnica conclui que a CEDAE não cumpriu o art. 6º da Deliberação AGENERSA/CD 3.028/2016, ressaltando:

"(...) o programa de redução e combate à inadimplência deveria vir acompanhado da apresentação do planejamento de ações, atuais e futuras, tais como, definição de metas, linhas de atuação estratégicas e indicadores de evolução, para avaliação geral dos resultados mensuráveis quanto ao grau de eficácia objetivo desta atuação, relacionado ao custo-benefício, o que não ocorreu". (Grifei)

Em prosseguimento, a douta Procuradoria emitiu o parecer de fls. 97/101, onde opina no sentido de que: *"(i) O programa encaminhado pela CEDAE foi apresentado de forma tempestiva, porém seu conteúdo encontra-se incompleto, devendo ser complementado conforme disposto pela CARES desta AGENERSA; (ii) A CEDAE vem atendendo a legislação em vigor acerca das comunicações de débitos aos usuários; (iii) Deve a Companhia aprimorar seus procedimentos para combate à inadimplência nas áreas de ocupação desordenada do solo e áreas de risco, de modo a emprestar mais eficácia ao programa desenvolvido; (iv) Seja editado comando normativo pelo Conselho-Diretor, assinando prazo para a CEDAE encaminhar os dados solicitados pela CARES"*.

A CEDAE se manifestou em Razões finais dentro do prazo assinalado através do Ofício AGENERSA/CODIR/JP nº 145/2017, de fls. 107, conforme Ofício CEDAE GAB-DP Nº 787/2017 de fls. 109/112 e documento de fls. 109/133, o qual espera ser recebido como complementação das *"Ações de Combate à inadimplência"* de fls. 63/72.

É o breve relato, passo à análise da questão posta.



VOTO

Cuida-se de verificação do cumprimento do comando disposto no art. 6º, da Deliberação AGENERSA/CD nº 3.028/2016, consistente na determinação à Companhia Estadual de Águas e Esgoto (CEDAE) **de apresentação de programa de redução e combate a inadimplência, no prazo de 120 (cento e vinte) dias.**

Antes de tecer quaisquer considerações a respeito do cumprimento ou não do determinado à CEDAE, tem-se que a decisão plenária contida no referido dispositivo é de relevante interesse público, na medida que impõe à Companhia demonstrar a adoção de ações eficazes para mitigar a inadimplência por parte de seus usuários e, por via de consequência, atender ao escopo maior da modicidade tarifária.

A decisão se baseou em um estudo apresentado pela CEDAE, quando do pleito de reajuste ordinário ocorrido em 2016, que demonstrou existir mais de 3,5 bilhões em inadimplemento de clientes devedores de mais de R\$ 30 mil. O nível de inadimplemento informado é quase o faturamento anual da Companhia. Esta inadimplência eleva a tarifa e impede a realização de novos investimentos, razões estas que exigem uma atitude enérgica e urgente com escopo de que medidas eficazes sejam tomadas.

Pois bem, a CEDAE apresentou, para tanto, o documento intitulado de "*Ações de Combate à Inadimplência*", dentro do prazo estipulado¹, porém não cumpriu satisfatoriamente o determinado por esta AGENERSA.

Com efeito, obrou com acerto a Câmara Técnica desta AGENERSA ao apontar às fls. 84 e 96 que o documento apresentado pela CEDAE se trata de um "referencial teórico" utilizado pela Companhia, desprovido de dados concretos do quadro de inadimplência, definição de metas de resultados, linhas de atuações estratégicas, resultados obtidos até o momento com ações gerenciais e indicadores de evolução, por exemplo.

Sem esses dados, ilustrados com valores nominais e percentuais, é impossível a realização de uma análise técnica que permita concluir que a CEDAE cumpriu integralmente o determinado no art. 6º, da Deliberação AGENERSA/CD nº 3.028/2016.

¹ A Deliberação AGENERSA/CD nº 3.028/2016 foi publicada em 07/12/2016 e o documento de fls. 63/72 foi protocolizado em 05/04/2017.



Nessa linha, esmiuçando o documento apresentado pela CEDAE, a douta Procuradoria desta AGENERSA exarou o parecer de fls. 97/101, de onde se extrai os seguintes excertos:

"No estudo apresentado, constam (1) Processo de Combate Direto à Inadimplência, que se traduzem nos procedimentos de comunicação aos usuários acerca dos débitos em aberto e as providências adotadas pela Companhia nas hipóteses de não pagamento; (2) Processo de Combate Indireto à Inadimplência, que são as etapas de faturamento das contas, manutenção do cadastro comercial, padronização das normas comerciais e micromedição; (3) Melhorias Tecnológicas para Suporte e Gestão Comercial, que são os sistemas utilizados pela Companhia - SASB, METRUS, SIG e NET Uno-; e (4) Principais causas ofensivas à arrecadação, momento em que trata da ocupação desordenada do solo (comunidades) e das áreas de risco.

No que se referem aos itens 2 e 3, conforme anteriormente mencionado, tratam-se de matérias técnicas afetas à CARES, cabendo a esta câmara técnica - de posse de todas as informações necessárias ao exame dos autos -, manifestar sobre o plano apresentado.

No que tange ao item 1, a Companhia afirma que informa os usuários, nas faturas mensais, acerca da existência de débitos em aberto.

Destaca, ainda, que encaminha aviso de débito por meio de correspondência específica, iniciando, após 30 dias do recebimento deste, os procedimentos para a interrupção no abastecimento do usuário inadimplente, inclusive com a inclusão do mesmo nos cadastros de inadimplentes (SERASA e CDL).

Apona, por fim, que envia, a cada seis meses, aviso de débito e corte geral para todos os usuários inadimplentes e que, após 120 dias de débito em aberto, encaminha as informações para uma empresa terceirizada específica para a realização das cobranças pertinentes.



Analisando tais considerações, esta Procuradoria identifica que a Companhia tem observado as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e nas Leis Estaduais nº 3244/99, 3352/2000 e 5383/2009, informando aos usuários, por meio de diversas correspondências, sobre a existência de débitos em aberto". (Grifei)

No que se refere ao esmiuçado item 4 - "ocupação desordenada do solo (comunidades) e das áreas de risco" -, a Procuradoria tece algumas considerações para concluir que: "se existe rede no local, de alguma forma a Companhia teve acesso, assim, deve empregar esforços para solucionar as questões apresentadas. Na mesma esteira de raciocínio, nas áreas de risco, a Empresa pode solicitar reforço policial, para sanar os problemas de abastecimento".

Note-se que a Procuradoria, conquanto tenha reconhecido a legalidade do procedimento descrito no documento apresentado pela CEDAE, reitera a manifestação da Câmara Técnica desta AGENERSA de que a Companhia não apresentou os dados solicitados para a adequada análise técnica. Dessa forma, sugere a edição de comando normativo pelo Conselho Diretor nesse sentido, e que a Companhia deve aprimorar seus procedimentos para combate à inadimplência nas áreas de ocupação desordenada do solo e áreas de risco, de modo a emprestar mais eficácia ao programa desenvolvido.

De fato, pelas manifestações da CEDAE até o presente momento, não há como realizar a análise do grau de inadimplência atual, assim como não se pode concluir pela eficácia das medidas gerenciais, as quais a Procuradoria reconheceu a legalidade do procedimento, muito menos se ter ideia de projeções e ações futuras, realmente eficazes.

A CEDAE, em sua manifestação de fls. 92/93 afirma que: "(...) a atividade de cobrança e recuperação de receita não é um projeto, mas uma atividade rotineira e diária apenas limitada aos recursos disponíveis e priorizadas na recuperação de receita e manutenção do fluxo de caixa".

E mais, afirma que: "Permanentemente analisamos e estudamos as respostas às ações de cobrança para fazer, quando necessário, adequações de prioridades buscando maximizar os resultados das atividades executadas no cotidiano, para tanto elaboramos, com base nos



indicadores de recuperação, o planejamento das ações em definição das linhas de atuação, prazos e reanalisamos os indicadores de resultado no controle e recuperação da carteira de débitos".

Ora, o que se espera é justamente que a CEDAE apresente os tais dados resultantes dessas análises e reanálises, e mais, além dos indicadores de recuperação, quais projeções e ações futuras que combatam de forma eficaz a inadimplência, em prestígio às atribuições de fiscalização e controle desta AGENERSA e em cumprimento das obrigações determinadas pelo art. 3º, do Decreto nº 45.344/2015, em que se destacam:

"Art. 3º - Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a:

(...)

IV - prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços;

(...) IX - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço e da regulação;

(...)

XI - prestar contas à AGENERSA da gestão dos serviços regulados e fundamentar adequadamente os seus pleitos do ponto de vista técnico e econômico financeiro;

(...)

XIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação dos serviços públicos regulados neste Decreto;

(...)

XV - atingir as metas de qualidade e segurança estipuladas pela AGENERSA;

(...) XVII - manter a regularidade fiscal e da contabilidade regulatória, conforme artigo 16 deste Decreto."

Como se vê, a CEDAE teve o prazo de 120 (cento e vinte) dias para cumprir o comando do art. 6º, da Deliberação AGENERSA nº 3.028/2016, **e não cumpriu**





satisfatoriamente o determinado, mesmo através do documento de fls. 113/133, apresentado em suas razões finais.

No que atine a este último documento apresentado pela CEDAE, é certo dizer que em pelo menos dez laudas se repisa teor praticamente idêntico ao de fls. 63/72. Observa-se, ainda, que apesar da CEDAE enumerar os combates à inadimplência, de forma direta (como aviso de débito em conta, cobrança por empresas terceirizadas, etc.) e indireta (controle do faturamento, micromedicação, etc.), ainda o fez de forma genérica, sem referencial mensurável para análise técnica, com gráficos inclusive inelegíveis.

Não é razoável que a CEDAE não possua os indicadores atuais de inadimplência mensais e anuais (em percentual e valor nominal) por Município, por Região e por categoria de consumo (residencial, comercial, industrial e público), bem como metas com prazo para atingimento de sua redução, de forma a demonstrar o esforço da gestão visando à eficácia e a consequente modicidade tarifária.

É de clareza ímpar, contudo, que a CEDAE não apresentou gráficos comparativos, projeções e ações futuras, realmente eficazes para o combate à inadimplência, escopo maior da determinação contida no art. 6º, da Deliberação AGENERSA/CD nº 3.028/2016, com vistas à tão mencionada modicidade tarifária.

Também é evidente que cabe a esta AGENERSA fazer uso de incentivos e penalizações regulatórias que **levem a Companhia, efetivamente, buscar combater a inadimplência e implementar um rigoroso programa de redução de perdas e combate à fraude, de sorte que o ônus das ineficiências não sejam suportados, exclusivamente ou em grande parte, pelos consumidores finais.**

Assim, e por aqui cair como uma luva, cumpre trazer à lume os ensinamentos que nos emprestam os fundamentos do v. Voto do e. Ministro Benjamin Zymler, condutor do Acórdão proferido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), nos autos da TC 023.172/2008-1, que versou sobre o acompanhamento do processo de revisão tarifária periódica da Light Serviços de Eletricidade S/A - LIGHT, no âmbito do segundo ciclo de revisão tarifária conduzido pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, *verbis*:



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/181/2017
Data 10/04/2017 Fis. 142
Rubrica Cel. 50201247

"Forçoso reconhecer que a gestão eficiente das perdas elétricas é um imperativo para a eficiente prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica e a almejada modicidade tarifária. Nesse sentido, revela-se de suma importância que a Agência reguladora faça uso de incentivos/penalizações regulatórias que induzam as concessionárias a, efetivamente, buscar tal objetivo, de sorte que o ônus das ineficiências não seja suportado, exclusivamente ou em grande parte, pelos consumidores finais".

Não é crível que a CEDAE esteja pleiteando reajuste extraordinário sem implementar programa eficiente de controle de inadimplência.

Pelo o exposto, sobretudo levando em consideração as peculiaridades do presente processo, sugiro ao Conselho Diretor:

- Determinar que a CEDAE, no prazo de 90 (noventa) dias, envie documentação demonstrando os valores totais de inadimplência separados por região de atuação, classe de consumidores, bem como o número de financiamentos realizados pelos usuários para quitação dos seus débitos.
- Determinar que a CEDAE, observando os limites legais, especialmente os estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor e nas Leis Estaduais nº 3.244/1999, 3.352/2000 e 5.383/2009, passe a adotar os seguintes procedimentos:
 - I - informar ao usuário na respectiva fatura mensal acerca da existência de débito em aberto relativo à fatura anterior e da possibilidade de interrupção do serviço, na hipótese de não regularização;
 - II - emissão de notificações a todos os usuários inadimplentes, com 30 (trinta), 60 (sessenta) e 90 (noventa) dias, dando ciência do débito e oportunizando a regularização de forma amigável;
 - III - implemente medidas prioritárias de cobrança aos consumidores inadimplentes, com montante de débito superior a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sem prejuízo da efetiva cobrança dos demais usuários inadimplentes;

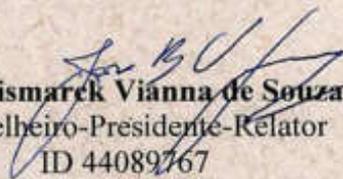


IV - após 120 (cento e vinte) dias de inadimplência, sem início de processo de negociação da dívida, encaminhe o débito atualizado e acrescido dos encargos legais para efetiva realização da cobrança extrajudicial e judicial;

V - efetue, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, estudos objetivando apurar se o programa de parcelamento oferecido aos usuários inadimplentes é adequado e eficiente.

- Determinar que a CEDAE, no prazo de 90 (noventa) dias, implemente ampla campanha publicitária em veículos de comunicação, rádio, televisão, jornais, revistas, páginas e sítios eletrônicos, inclusive em mídias sociais, com incentivo à regularização pelos usuários de débitos em aberto, as formas e locais de regularização, das consequências da inadimplência e outras informações necessárias ao fiel cumprimento das disposições da legislação regulatória e das determinações desta AGENERSA;
- Determinar que a CEDAE apresente relatório semestral à esta AGENERSA, conteúdo rigoroso referencial mensurável para análise técnica, especialmente com indicadores mensais e anuais, em valor nominal e percentual, por Município, por Região e por categoria de consumo (residencial, comercial, industrial e área pública), bem como metas com prazo para atingimento de redução da inadimplência, de forma a demonstrar o esforço da gestão visando a eficiência na recuperação de créditos e a consequente modicidade tarifária;
- Determinar que a CEDAE cumpra a meta anual mínima de 10% (dez por cento) de redução do total de inadimplência informado até junho de 2017;
- Determinar à SECEX o envio de cópias do presente processo ao Poder Concedente para ciência.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/181/2017
Data 10/06/2017 Fls. 144
Rubrica Cel. 20201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3134,

DE 20 DE JUNHO DE 2017.

**COMPANHIA CEDAE – PROGRAMA DE
REDUÇÃO E COMBATE A INADIMPLÊNCIA.**

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-12/003.181/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º Determinar que a CEDAE, no prazo de 90 (noventa) dias, envie documentação demonstrando os valores totais de inadimplência separados por região de atuação, classe de consumidores, bem como o número de financiamentos realizados pelos usuários para quitação dos seus débitos.

Art. 2º Determinar que a CEDAE, observando os limites legais, especialmente os estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor e nas Leis Estaduais n.º 3.244/1999, 3.352/2000 e 5.383/2009, passe a adotar os seguintes procedimentos:

I - informar ao usuário na respectiva fatura mensal acerca da existência de débito em aberto relativo à fatura anterior e da possibilidade de interrupção do serviço, na hipótese de não regularização;

II - emissão de notificações a todos os usuários inadimplentes, com 30 (trinta), 60 (sessenta) e 90 (noventa) dias, dando ciência do débito e oportunizando a regularização de forma amigável;

III - implemente medidas prioritárias de cobrança aos consumidores inadimplentes, com montante de débito superior a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sem prejuízo da efetiva cobrança dos demais usuários inadimplentes;

IV - após 120 (cento e vinte) dias de inadimplência, sem início de processo de negociação da dívida, encaminhe o débito atualizado e acrescido dos encargos legais para efetiva realização da cobrança extrajudicial e judicial;

V - efetue, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, estudos objetivando apurar se o programa de parcelamento oferecido aos usuários inadimplentes é adequado e eficiente.

Art. 3º Determinar que a CEDAE, no prazo de 90 (noventa) dias, implemente ampla campanha publicitária em veículos de comunicação, rádio, televisão, jornais, revistas, páginas e sítios eletrônicos, inclusive em mídias sociais, com incentivo à regularização pelos usuários de débitos em



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E12/003/181/2017
Data 10/04/2017 fls. 145
Rubrica cy 50201247

aberto, as formas e locais de regularização, das consequências da inadimplência e outras informações necessárias ao fiel cumprimento das disposições da legislação regulatória e das determinações desta AGENERSA.

Art. 4º Determinar que a CEDAE apresente relatório semestral à esta AGENERSA, conteúdo rigoroso referencial mensurável para análise técnica, especialmente com indicadores mensais e anuais, em valor nominal e percentual, por Município, por Região e por categoria de consumo (residencial, comercial, industrial e área pública), bem como metas com prazo para atingimento de redução da inadimplência, de forma a demonstrar o esforço da gestão visando a eficiência na recuperação de créditos e a consequente modicidade tarifária.

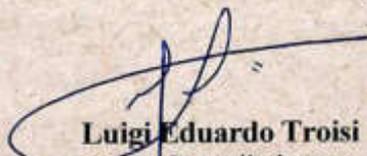
Art. 5º Determinar que a CEDAE cumpra a meta anual mínima de 10% (dez por cento) de redução do total de inadimplência informado até junho de 2017.

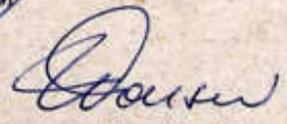
Art. 6º Determinar à SECEX o envio de cópias do presente processo ao Poder Concedente para ciência.

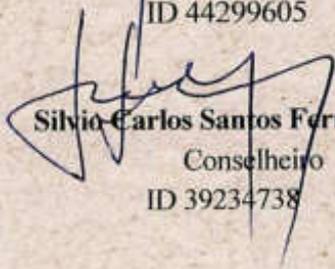
Art. 7º A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de junho de 2017.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

AUSENTE
Vogal