



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Processo nº E-12/003/115 2016
06. Lúcia Oliveira de Almeida
Assessora
ID: 5096079-2

Processo nº. : E-12/003.015/2016.
Data de autuação: 06/01/2016.
Concessionária: CEDAE.
Assunto: Informes de Acidente/Incidente da CEDAE ocorridos no ano de 2016.
Sessão Regulatória: 30/01/2019.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para analisar o cumprimento ao disposto na Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015 pela CEDAE no ano de 2016, que prevê a comunicação dos acidentes/incidentes relacionados à prestação de serviços da Companhia a esta Agência Reguladora, nos moldes estabelecidos na referida Instrução Normativa, conforme transcrevo:

"INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 053 DE 28 DE SETEMBRO DE 2015

APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL NA COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES RELACIONADOS AOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA 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, e tendo em vista o decidido na Reunião Interna realizada em 22 de setembro de 2015,

(...)

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Manual de Procedimento Operacional na Comunicação de Acidentes/Incidentes relacionados aos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da CEDAE.

TÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES DE ACIDENTES/INCIDENTES NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CEDAE

Art. 2º - Fica estabelecida a rotina operacional para os avisos de acidente/incidente relacionados com os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da CEDAE para a AGENERSA, conforme as definições elencadas a seguir: **I - Urgência ou Emergência: Toda situação que pressuponha risco para pessoas ou bens; **II** - Avaria: Toda situação que não se enquadra na definição do inciso I; e **III** - Trabalho Programado: Situação que cause transtorno nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.**





Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

E-12 003/15 2016
06 01 2016 2252
Luiza Oliveira de Alcântara
Assessora
ID: 5096079-2

TÍTULO II

DA CLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DOS ACIDENTES/INCIDENTES

Art. 3º - A CEDAE realizará a classificação prévia acerca dos acidentes/incidentes definidos no art. 1º, com base nas informações recebidas através do seu "Call Center". O corpo técnico da Companhia Estadual de Água e Esgoto reavaliará a classificação feita, conforme o descrito na Tabela 1 - Classificação, apresentada a seguir:

GRAU	MOTIVO
Urgência/Emergência	Situação grave relacionada aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
Avaria	Situação sem gravidade relacionada aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
Trabalho Programado	Situação que cause transtorno nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de grande porte

TÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES À AGENERSA

Art. 4º - A comunicação de acidentes/incidentes à AGENERSA se dará conforme os incisos a seguir: **I** - Feita a classificação pela CEDAE, deverá ser enviado à AGENERSA o Informe dos Acidente/Incidente descritos nos incisos I e III do art. 1º, na forma do Anexo I; **II** - Os Informes de Acidente/Incidente da CEDAE deverão ser enviados à AGENERSA através de correio eletrônico ou fax; e **III** - Prazos Máximos para envio do Informe de Acidente/Incidente à AGENERSA: **a)** Região Metropolitana do Rio de Janeiro: prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da informação no atendimento da CEDAE. **b)** Demais regiões do Estado do Rio de Janeiro: prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas a contar do recebimento da informação no atendimento da CEDAE. **IV** - Relatório detalhado: Enviado o informe de Acidente/Incidente, a CEDAE deverá protocolar na AGENERSA, no prazo de 03 (três) dias úteis, o detalhamento do ocorrido, conforme modelo do Anexo II.

TÍTULO IV

DA COMUNICAÇÃO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES E À AGENERSA

Art. 5º - Nos casos de dano ao patrimônio privado ou público, bem como risco à saúde e/ou à segurança pública, a CEDAE deverá contatar as autoridades competentes imediatamente.

Art. 6º - Até o quinto dia útil de cada mês, a CEDAE deverá enviar, através de ofício protocolado na AGENERSA, a relação de todos os Acidentes/Incidentes ocorridos no mês anterior, contendo as seguintes informações: **Parágrafo Único** - A relação mencionada no caput deste artigo deverá ser encaminhada à AGENERSA, na forma de Relatório Mensal contendo as seguintes e indispensáveis informações: **a)** Número do Informe Acidente/Incidente; **b)** Data; **c)** Horário de recebimento do aviso; **d)** Horário de envio do Anexo I para AGENERSA; **e)** Atendimento dentro do Prazo (sim ou não); e **f)** Solucionada (sim ou pendente).



Govorno do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO
E-12 00315 2016
06 01 2016 2253
Alaiza Oliveira de Alcântara
Assessora
ID: 5096079-2

TÍTULO V

PROCEDIMENTO REGULATÓRIO

Art. 7º - O Processo Regulatório para a apuração de descumprimento do disposto neste Manual, será instaurado na forma do Regimento Interno da AGENERSA, sujeitando a CEDAE, assegurado o devido processo legal, aos procedimentos estabelecidos no Decreto Estadual nº. 38.618/2005, e no Decreto Estadual nº. 45.344/2015.

Art.8º - Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de setembro de 2015.(...)"

Às fls. 03, a Secretaria Executiva justificou a abertura do presente feito, conforme determinação estabelecida na supracitada Instrução Normativa.

Em prosseguimento, a CEDAE, em atendimento à Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015, enviou, mensalmente, Ofício com a relação de todos os Acidentes/Incidentes ocorridos no mês anterior, como segue:

Mês	Ofício (s)
Janeiro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 10/2016, às fls. 83/106; Ofício CEDAE ACP-DP nº 12/2016, às fls.159/188 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 17/2016, às fls. 264/270.
Fevereiro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 24/2016, às fls. 296/326 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 29/2016, às fls. 361/367.
Março	Ofício CEDAE ACP-DP nº 31/2016, às fls. 423/452; Ofício CEDAE ACP-DP nº 54/2016, às fls. 529/553 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 46/2016, às fls. 555/575.
Abril	Ofício CEDAE ACP-DP nº 64/2016, às fls. 610/632; Ofício CEDAE ACP-DP nº 69/2016, às fls. 691/694 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 77/2016, às fls. 738/762.
Mai	Ofício CEDAE ACP-DP nº 81/2016, às fls. 844/864; Ofício CEDAE ACP-DP nº 83/2016, às fls. 871/891 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 82/2016, às fls. 893/899.
Junho	Ofício CEDAE ACP-DP nº 86/2016, às fls. 942/956; Ofício CEDAE ACP-DP nº 91/2016, às fls. 1.017/1.035; Ofício CEDAE ACP-DP nº 97/2016, às fls. 1.056/1.061 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 100/2016, às fls. 1.064/1.082.
Julho	Ofício CEDAE ACP-DP nº 104/2016, às fls. 1.131/1.154; Ofício CEDAE ACP-DP nº 111/2016, às fls. 1.230/1.254; Ofício CEDAE ACP-DP nº 117/2016, às fls. 1.298/1.311 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 116/2016, às fls. 1.314/1.319.
Agosto	Ofício CEDAE ACP-DP nº 124/2016, às fls. 1.382/1.408; Ofício CEDAE ACP-DP nº 125/2017, às fls. 1.429/1.435 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 126/2016, às fls. 1.438/1.464.



Setembro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 141/2016, às fls. 1.597/1.603 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 144/2016, às fls. 1.605/1.659.
Outubro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 156/2016, às fls. 1.696/1.720; Ofício CEDAE ACP-DP nº 165/2016, às fls. 1.798/1.802 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 166/2016, às fls. 1.834/1.856.
Novembro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 183/2016, às fls. 1.922/1.927 e Ofício CEDAE ACP-DP nº 187/2016, às fls. 1.942/1.989.
Dezembro	Ofício CEDAE ACP-DP nº 004/2017, às fls. 2.079/2.119 .

Por meio do Parecer de fls. 2.186/2.214, a CARES procedeu a análise técnica competente dos Informes de Acidente/Incidente enviados pela Companhia, anexando ao mesmo tabela, de forma detalhada, de todas as ocorrências juntadas ao bojo deste processo, ou seja, todos os Acidentes/Incidentes de 2016, *in verbis*:

"Em atendimento ao que determina a Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015, vimos apresentar as informações para o seu cumprimento.

Para o entendimento das informações encaminhadas, foi elaborada uma planilha eletrônica, abastecida com dados referentes ao local da ocorrência, o evento, o diâmetro da tubulação, o documento de encaminhamento, a unidade geradora, se água ou esgoto, se anexo 1 ou 2, a data da ocorrência, a data do envio à AGENERSA (Presidência, SECEX e Gabinete), a data de recebimento da CARES, quantos dias da ocorrência e o recebimento da AGENERSA e pela CARES e quantos dias do envio da CEDAE e recebimento pela CARES.

Em função da documentação recebida, foi necessária a criação de quatro pastas, sendo uma para o Anexo 1, uma para o Anexo 2, além de outras duas para abrigar informações sobre a entrega de originais de incidente/acidente que já tinham sido encaminhados através de e-mails e ofícios, e os relatórios mensais com o resumo das ocorrências.

Das ocorrências de incidente/acidente encaminhadas com registro no Anexo 1, que somam 537 (quinhentos e trinta e sete) no período compreendido entre 01 de janeiro de 2016 e 31 de dezembro de 2016, tem-se as seguintes e principais considerações.

Dos 537 (quinhentos e trinta e sete) informes de acidente/incidente, temos a informar:

- 58% (cinquenta e oito por cento) dizem respeito a reparos de vazamentos, ocorridos em tubulações de diâmetros variados, entre 75 mm e 1.750mm.

- 26% (vinte e seis por cento) dos informes são relacionados a serviços programados.

- 15% (quinze por cento) dos demais informes estão relacionados a reduções de vazão das ETA's - emergência.

Em tempo, anotamos que nos informes encaminhados há um número muito pequeno, 1% (um por cento) de registro de esgotamento sanitário.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SER
E12/003115 2016
06/01/2016 2255
Jaiza Oliveira de Alcântara
Assessora
ID: 5096079-2

Considerando que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) vem atendendo, no prazo estabelecido, o envio dos Informes de Acidente/Incidente à AGENERSA (Anexo 1);

Considerando que a CEDAE vem apresentando, dentro do prazo estabelecido, o Relatório detalhado dos informes de Acidente/Incidente (Anexo 2);

Considerando que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) vem atendendo a Instrução Normativa AGENERSA nº 053, de 28 de setembro de 2015.

Esta CARES conclui que a CEDAE está cumprindo, satisfatoriamente, o que determina a Instrução Normativa AGENERSA nº 053, de 28 de setembro de 2015".

Após breve relato dos autos, a douta Procuradoria desta Agência, às fls. 2.223/2.226, elaborou Parecer Conclusivo, e concluiu que "(...) no referido Parecer elaborado pela CARES, foi concluído que a CEDAE está cumprindo satisfatoriamente o que determina a Instrução Normativa nº 053/2015. Tal Parecer teve aval do Gerente da Câmara de Resíduos Sólidos, fls. 2214. Portanto, respondendo o que nos é solicitado, fls. 2215, corroboramos com o entendimento da área técnica da Agência Reguladora, sugerindo, s.m.j., o arquivamento dos autos administrativos".

Prosseguiu, ainda, o órgão jurídico, salientando que "(...) chama atenção desta Procuradoria a informação trazida pelas CARES de que o percentual de 58% (cinquenta e oito por cento), obtido da análise de 537 (quinhentos e trinta e sete) informes, diz respeito a reparos de vazamento ocorridos em tubulações de diâmetros variados (...). Não se pode perder de vista que o problema de escassez de água é atualmente um problema mundial e, com isso, fator de limitação para o crescimento econômico, daí o maior cuidado, ante a potencialidade lesiva ao interesse público (...). Nesse ângulo de análise, esta Procuradoria consigna que as questões aqui apresentadas tem o condão de fomentar o encaminhamento de propostas pela CEDAE de questões inerentes à melhoria estrutural da rede e, ao mesmo tempo, contribuir para a maximização da eficiência".

Instada a se manifestar acerca das alegações da douta Procuradoria, mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 141/2017 de fls. 2.232, a CEDAE, em resposta, enviou o Ofício CEDAE GAB/DP nº 857/2017 de fls. 2.237/2.239, alegando o que segue:

"(...) A Cedae tem a informar que, um fluxograma de comunicação interna foi planejado e testado a partir da publicação da IN nº 53 para viabilizar o preenchimento correto dos informes. As dificuldades naturais de interpretação dos termos da Instrução e a diversidade de ocorrências da Companhia com área de atuação estadual também foram sanadas com a experiência adquirida no período.



Ajustes foram necessários como a formalização das responsabilidades delegadas internamente.

A área de atuação da empresa abrange 64 dos 92 municípios do Estado do Rio de Janeiro, fato que demonstra a dimensão e complexidade da rede de apoio necessária para resolver e informar as ocorrências no tempo solicitado.

Os diferentes aglomerados urbanos são mais um fato relevante, pois fazem com que os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário utilizem variados diâmetros, entre 75mm e 1.750mm.

Os serviços programados de manutenção também demonstram a preocupação e o planejamento das intervenções visando dirimir os transtornos à população.

As reduções de vazão das estações de Tratamento de Água são relacionadas a fatos externos à empresa, tais como a estiagem em bacias hidrográficas, ou de operações de pequenas centrais hidrelétricas, ou de problemas no fornecimento de energia às nossas unidades de produção.

A aplicação do princípio da atualidade como mencionado pela AGENERSA a fls. 2225/2226 deve estar em consonância com os princípios abordados pela Lei nº 8.666/1993, já que a CEDAE por se caracterizar por uma sociedade de economia mista de capital aberto fica subordinada a tal lei.

A CEDAE utiliza técnicas, equipamentos e materiais modernos, entretanto, obedecendo ao que dispõe a Lei nº 8.666/1993.

Esclarece ainda a Cedae que vem se empenhando na maximização da eficiência da prestação de seus serviços, tendo a dizer neste aspecto que, dentro do Planejamento Estratégico da Companhia (2015-2019) há um pilar direcionado estritamente à diminuição do volume de perdas de água por meio da modernização do sistema de medição e controle visando melhoria nos resultados financeiros.

Ressalta-se que tais ações visam melhorias significativas, tanto estruturais como estruturantes, com o intuito de garantir o adequado atendimento a população, tendo em vista os investimentos que a CEDAE vem realizando para a melhoria dos serviços prestados, especialmente na Baixada Fluminense com as obras no sistema de abastecimento de água nesta região.

Ressalta-se, por fim, que qualquer melhoria estrutural está limitada a única fonte de receita da CEDAE que é a tarifa dos serviços prestados".

A CARES, em nova análise aos autos, às fls. 2.242/2.243, repisa seu entendimento de que "(...) a CEDAE está cumprindo, satisfatoriamente, o que determina a referida Instrução Normativa". E seguiu, ainda, destacando que a Procuradoria desenvolveu análise que destoa do objeto do processo em apreço, devendo tal assunto ser abordado em processo específico, se este for o caso e concluiu, reiterando seu Parecer anterior, bem como a sugestão de arquivamento do jurídico.




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SE
Ela 003/15 2016
06 01 2016 2257
Laiza Oliveira de Alcântara
Assessora
ID: 5096079-2

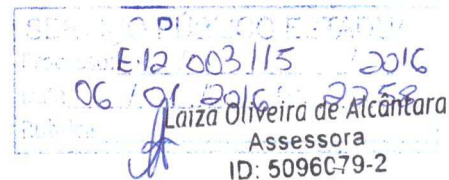
Por fim, às fls. 2.246, a Companhia foi instada a apresentar Razões Finais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 015/2019.

É o relatório.


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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



Processo nº. : E-12/003.015/2016.
Data de autuação: 06/01/2016.
Concessionária: CEDAE.
Assunto: Informes de Acidente/Incidente da CEDAE ocorridos no ano de 2016.
Sessão Regulatória: 30/01/2019.

VOTO

Trata-se de processo instaurado para analisar o cumprimento ao disposto na Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015¹ pela CEDAE no ano de 2016, que prevê a comunicação dos acidentes/incidentes relacionados à prestação de serviços da Companhia a esta Agência Reguladora, nos moldes estabelecidos na referida Instrução Normativa.

Frisa-se que a CEDAE enviou, mensalmente, os Informes de Acidente/Incidente em apreço, conforme disposto na normativa em tela, sendo certo que tal cumprimento foi devidamente atestado pelos órgãos técnico e jurídico desta Autarquia.

Após realizar a análise² técnica competente dos Informes de Acidente/Incidente enviados pela Companhia, anexando a estes autos tabela detalhada de todas as ocorrências juntadas ao bojo deste processo, concluiu a CARES, como segue:

"(...) Das ocorrências de incidente/acidente encaminhadas com registro no Anexo 1, que somam 537 (quinhentos e trinta e sete) no período compreendido entre 01 de janeiro de 2016 e 31 de dezembro de 2016, tem-se as seguintes e principais considerações.

¹ "INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 053 DE 28 DE SETEMBRO DE 2015
APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL NA COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES RELACIONADOS AOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA CEDAE

(...)

Art. 4º - A comunicação de acidentes/incidentes à AGENERSA se dará conforme os incisos a seguir: **I** - Feita a classificação pela CEDAE, deverá ser enviado à AGENERSA o Informe dos Acidente/Incidente descritos nos incisos I e III do art. 1º, na forma do Anexo I; **II** - Os Informes de Acidente/Incidente da CEDAE deverão ser enviados à AGENERSA através de correio eletrônico ou fax; e **III** - Prazos Máximos para envio do Informe de Acidente/Incidente à AGENERSA: **a**) Região Metropolitana do Rio de Janeiro: prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da informação no atendimento da CEDAE. **b**) Demais regiões do Estado do Rio de Janeiro: prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas a contar do recebimento da informação no atendimento da CEDAE. **IV** - Relatório detalhado: Enviado o informe de Acidente/Incidente, a CEDAE deverá protocolar na AGENERSA, no prazo de 03 (três) dias úteis, o detalhamento do ocorrido, conforme modelo do Anexo II.

Art. 5º - Nos casos de dano ao patrimônio privado ou público, bem como risco à saúde e/ou à segurança pública, a CEDAE deverá contatar as autoridades competentes imediatamente.

Art. 6º - Até o quinto dia útil de cada mês, a CEDAE deverá enviar, através de ofício protocolado na AGENERSA, a relação de todos os Acidentes/Incidentes ocorridos no mês anterior, contendo as seguintes informações: **Parágrafo Único** - A relação mencionada no caput deste artigo deverá ser encaminhada à AGENERSA, na forma de Relatório Mensal contendo as seguintes e indispensáveis informações: **a**) Número do Informe Acidente/Incidente; **b**) Data; **c**) Horário de recebimento do aviso; **d**) Horário de envio do Anexo I para AGENERSA; **e**) Atendimento dentro do Prazo (sim ou não); e **f**) Solucionada (sim ou pendente).(...)"

² Parecer da CARES, às fls. 2.186/2.214.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-12/003/15 2016
06/01/2016 22:59
Jaiza Oliveira de Alcantara
Assessora
ID: 5096079-2

Dos 537 (quinhentos e trinta e sete) informes de acidente/incidente, temos a informar:

- 58% (cinquenta e oito por cento) dizem respeito a reparos de vazamentos ocorridos em tubulações de diâmetros variados, entre 75 mm e 1.750mm.
- 26% (vinte e seis por cento) dos informes são relacionados a serviços programados.
- 15% (quinze por cento) dos demais informes estão relacionados a reduções de vazão das ETA's - emergência.

Em tempo, anotamos que nos informes encaminhados há um numero muito pequeno, 1% (um por cento) de registro de esgotamento sanitário.

Considerando que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) vem atendendo, no prazo estabelecido, o envio dos Informes de Acidente/Incidente à AGENERSA (Anexo 1);

Considerando que a CEDAE vem apresentando, dentro do prazo estabelecido, o Relatório detalhado dos informes de Acidente/Incidente (Anexo 2);

Considerando que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) vem atendendo a Instrução Normativa AGENERSA nº 053, de 28 de setembro de 2015.

Esta CARES conclui que a CEDAE está cumprindo, satisfatoriamente, o que determina a Instrução Normativa AGENERSA nº 053, de 28 de setembro de 2015".

Em sintonia com o entendimento da Câmara Técnica, é o Parecer Conclusivo³ da douta Procuradoria desta Agência, que se manifestou salientando que "(...) no referido Parecer elaborado pela CARES, foi concluído que a CEDAE está cumprindo satisfatoriamente o que determina a Instrução Normativa nº 053/2015. (...) Portanto, (...) corroboramos com o entendimento da área técnica da Agência Reguladora, sugerindo, s.m.j., o arquivamento dos autos administrativos".

A Companhia, em Razões Finais⁴, repisou seu entendimento, reforçando que "(...) um fluxograma de comunicação interna foi planejado e testado a partir da publicação da IN nº 053 para viabilizar o preenchimento correto dos informes. As dificuldades naturais de interpretação dos termos da Instrução e a diversidade de ocorrências da Companhia com área de atuação estadual também foram sanadas com a experiência adquirida no período. Ajustes foram necessários como a formalização das responsabilidades delegadas internamente. (...)".

Conforme se depreende da instrução processual, é pacífico o entendimento de que a CEDAE cumpriu, de forma adequada, os comandos dispostos na Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015, em especial os Artigos 4º e 6º. Tanto é, que se pode observar tal

³ Parecer Conclusivo da Procuradoria da AGENERSA, às fls. 2.223/2.226.

⁴ Ofício CEDAE ACP/DP nº 025/2019, às fls.2.248/2.249.



consonância à normativa no Decreto nº 45.344/2015⁵, em seus Artigos 2º e 3º, incisos IV a VII, que estabelecem:

"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.

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;

V - assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações de eventuais falhas na prestação dos serviços ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

VI - realizar as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar a prestação eficiente de serviços;

VII - manter serviço permanente, gratuito, eficaz e amplamente divulgado para recebimento de reclamações de todos os serviços prestados pela CEDAE, mantendo banco de dados à disposição da AGENERSA que conterá o registro das denúncias e reclamações; (...)"

Ressalta-se, ainda, o perfeito atendimento aos preceitos constitucionais, uma vez que a obrigação imposta à Companhia nos presentes autos, encontra-se em perfeita harmonia com o conceito de "serviço adequado", conforme elencado no inciso IV, parágrafo único, do Art. 175 da Constituição da República, conforme transcrevo:

"Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

***Parágrafo único.** A lei disporá sobre:*

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

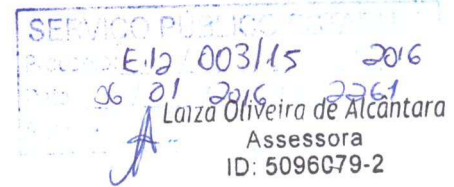
III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado".

⁵ Decreto nº 45.344/2015 - Estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização da CEDAE pela AGENERSA.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



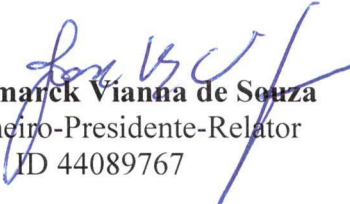
Dessa forma, como se conclui na análise do Relatório e tabela detalhada da CARES às ocorrências no ano de 2016, a CEDAE, por meio dos Ofícios⁶ enviados mensalmente a esta Agência, manteve atualizadas as informações dos acidentes/incidentes decorrentes da prestação dos seus serviços no Estado do Rio de Janeiro.

Pelo exposto, diante da conduta diligente da CEDAE, que **procedeu o devido envio dos Informes de Acidente/Incidente, de acordo com o estabelecido na Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015**, e em sintonia com os pareceres favoráveis dos órgãos técnico e jurídico desta AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Considerar que a CEDAE atendeu, de forma satisfatória, a Instrução Normativa AGENERSA nº 053/2015, no que se refere ao envio a esta AGENERSA dos Informes de Acidente/Incidente do ano de 2016, recomendando que a CEDAE continue envidando esforços para o aperfeiçoamento de sua técnica, com consequente diminuição na ocorrência de Acidentes/Indecentes;

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

É como voto.


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

⁶ Tabela com o relato de envio dos Ofícios da CEDAE, mês a mês, no Relatório do presente Voto.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Processo: E-12/003/15 2016
06/01/2016 2262
Luiza Oliveira de Alcântara
Assessora
ID: 5096079-2

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3701,

DE 30 DE JANEIRO DE 2019.

**CEDAE - INFORMES DE ACIDENTE/INCIDENTE
DA CEDAE OCORRIDOS NO ANO DE 2016.**

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-12/003.015/2016, por unanimidade,

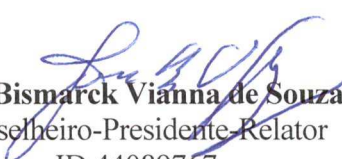
DELIBERA:


Art. 1º - Considerar que a CEDAE atendeu, de forma satisfatória, a Instrução Normativa AGENERSA n.º 053/2015, no que se refere ao envio a esta AGENERSA dos Informes de Acidente/Incidente do ano de 2016, recomendando que a CEDAE continue envidando esforços para o aperfeiçoamento de sua técnica, com consequente diminuição na ocorrência de Acidentes/Indecentes;

Art. 2º - Encerrar o presente processo;

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2019.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738

Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05346885

Vogal