

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-12/003/100237/2018
Data de Autuação: 29/11/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018006598
Sessão Regulatória: 26 de Fevereiro de 2019

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do REQ. AGENERSA/SECEX Nº 750/2018¹, em razão da CI AGENERSA/OUVID nº. 166² de 28/11/2018, e tem por finalidade analisar a ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA pelo Sr. Alexandre Justino Soares sobre pendências de obras após execução de reparos de vazamento, na Rua Professor Oscar Clark, 60, Brás de Pina, RJ.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência relatou que, “até hoje, mais de um mês após o registro da ocorrência no sistema da Ouvidoria, não recebi nenhuma resposta da CEDAE, mesmo tendo cobrado e solicitado especial atenção ao caso, o que caracteriza descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011.”. Por fim, solicita informações de como proceder em relação a esta ocorrência.

Através do Of. AGENERSA/SECEX nº 749/2018, de 30/11/2018, foi comunicada a CEDAE, a autuação do presente processo, de modo que não reste cerceado o direito aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Às fls. 08/09, consta a CI AGENERSA/OUVID nº172, de 04/12/2018, solicitando a juntada de email enviado pelo Sr. Alexandre no dia de hoje, referente à ocorrência nº 2018006598:

“Obrigado, somente ontem foi finalizado os serviços na calçada de minha residência.”

Porém, ressalta que: “importante registrar que a sugestão de aberturas do presente processo se deu pelo descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011.”.

Através da RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 660/2018³, de 04/12/2018, o feito foi distribuído a minha relatoria.

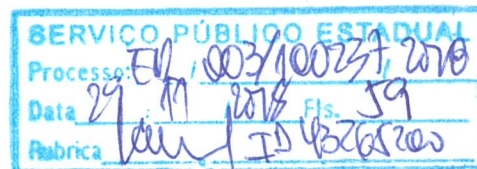
Os autos foram encaminhados a CARES em 06/12/2018, a qual respondeu através do despacho de fls. 16, que, após ter observado as informações juntadas ao p.p., às fls. 08/09, entendeu que “a instrução técnica necessária ao trâmite processual já se faz presente nos autos com o parecer da OUVIDORIA: ‘pelo descumprimento ao item I, Art. 2º, Cap. II da IN nº 19/2011’, às fls. 13.”.

Em prosseguimento, os autos foram encaminhados à Procuradoria desta Agência. Às fls. 21, consta a juntada dos emails, apresentados através da CI AGENERSA/OUVID Nº 199⁴, de 17/12/2018, com informações sobre o reparo do pavimento e resposta da CEDAE.

¹ Fls. 05.

² Fls. 03.

³ Fls. 10.



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

Em seu Parecer de fls. 22/24, à Procuradoria, após breve relatório dos fatos, ressaltou que, “há duas questões que merecem atenção: 1) *Averiguar se a CEDAE realizou dentro do prazo normativo, o concerto das pendências de obras após execução de reparo de vazamento e, 2) o prazo que a CEDAE levou para atender aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso em tela.*

Desse modo, quanto ao primeiro ponto, sugiro que a Companhia se manifeste nos autos e apresente as ordens de serviço, com as datas de contatos do cliente para o concerto das pendências de obras advindas de tal reparo.

Após a apresentação de tais documentos, rogo que os autos sejam remetidos à CARES, para elaboração de parecer técnico detalhado sobre o assunto, indicando, inclusive, se houve ou não falha na prestação de serviços por parte da Companhia, pra posterior retorno à esta procuradoria.

Quanto ao segundo ponto, é possível verificar pela análise documental dos autos, que a Ouvidoria entrou em contato com a Companhia em 15/10/2018, obtendo resposta somente no dia 05/12/2018, ou seja, 50 (cinquenta) dias após a sua solicitação para o fornecimento de informações pela CEDAE. (GRIFOS NOSSOS)

*Sendo assim, não há dúvidas de que houve descumprimento por parte da CEDAE ao **Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011 c/c art. 15, da IN 66/2016, de 14/09/16**, motivo pelo qual esta Procuradoria corrobora com o entendimento da CARES e sugere a aplicação de penalidade. No entanto, é prudente que se apure sobre o prazo mencionado no primeiro ponto deste parecer.” (GRIFOS NOSSOS)*

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 125/2018⁵, foi concedido prazo para que a CEDAE apresente suas razões finais.

A CEDAE⁶ protocolizou nesta Agência, em 04/01/2019, Ofício contendo suas razões finais em anexo. Preliminarmente, antes de adentrar ao mérito a CEDAE, informou que “infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamentos e reposição de pavimento, entre outros tipos de serviços.”

E ressaltou que, “por não ter tido concurso público para cargos operacionais como auxiliar de saneamento, ajudante de servente, entre outros, necessita de contratação de empresas para a realização dos serviços de manutenção de suas redes de água e esgoto, o qual se realiza por meio de licitação pública.”

E observou que “apenas para contextualizar a Agenesra, a Concorrência Nacional nº 02/2016, que tramitou no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro por meio do processo TCE/RJ nº 101.056-4/16, por aproximadamente dois anos, tinha como objetivo a execução de serviços contínuos de apoio à manutenção e à operação de abastecimento de água e esgoto sanitário das gerências regionais na área da região metropolitana do Rio de Janeiro, divididos em três lotes.

⁴ Fls. 18.

⁵ Fls. 28.

⁶ Fls. 32/36 – OFÍCIO CEDAE ACP-DP Nº 006/2019..



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	EPL 003/100237/2018
Data:	29.11.2018 Fls. 60
Assinatura:	[Handwritten Signature]

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

O Tribunal de Contas do Rio de Janeiro determinou diversas alterações no Edital, inclusive determinando a realização de uma audiência pública, bem como a alteração de parte do escopo do contrato que continha o pagamento por mera alocação de mão de obra na Cedae para que somente houvesse a realização de despesa quando houvesse a efetiva prestação dos serviços de manutenção. O que demandou um esforço muito grande da Cedae para compreender e atender as determinações do TCE.

Após todo o trâmite no Tribunal de Contas e a ocorrência da licitação em si, a empresa Emissão S.A. se sagrou vencedora dos três Lotes, tendo dado azo aos contratos administrativos nº 066/2018, 067/2018 e 068/2018, todos da DM, iniciados a partir de 06 de junho de 2018.

Contudo após a Emissão S.A. ter assumido esses três contratos para a execução dos serviços de manutenção da Cedae começaram graves problemas em virtude do descumprimento contumaz do contrato, a empresa contratada simplesmente não consegue executar o contrato, o qual se sagrou vencedora.

A Cedae nesse período já sofreu com diversas paralisações da mão de obra alocada pela Emissão S.A. para a execução da manutenção, inclusive sendo noticiado no RJTV uma dessas paralisações, além de haver um aumento exponencial no número de pendências acumuladas ao longo de apenas 6 meses de contrato.

Em virtude desses problemas rotineiros, a Comissão de Fiscalização já emitiu mais de 12 multas, conforme notificações e relatórios em anexo, estando atualmente em fase de rescisão contratual, entretanto ainda não foi possível realizar a rescisão, pois está se aguardando os prazos de defesa e recurso constantes na Lei de Licitações.

A Cedae reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, sendo que eventual punição a ser aplicada pela Agenesra, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões.

É importante ressaltar que os referidos contratos de manutenção previam a necessidade de atendimento de todos os serviços de manutenção para 48 horas, conforme Termo de Referência em anexo, justamente para atender à Agenesra, em especial, para atender o dever de buscar sempre a satisfação dos seus usuários, conforme dispõe o artigo 2º do decreto estadual nº 45.344 de 17 de agosto de 2015, abaixo transcrito:

Art. 2º - Na prestação de 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.

Contudo os problemas apresentados pela empresa Emissão S.A. impedem que a Cedae consiga prestar adequadamente o serviço de maneira célere, cabe ressaltar que no presente caso, toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da Agenesra será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia, conforme se refere no anexo.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	EL 003100 23 T 2018
Data	29/11/2018 Fls. 61
Assinatura	[Handwritten Signature]

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

A Cedae apenas realizou um breve resumo acerca da licitação e da execução dos contratos de manutenção para aclarar a essa Agência Reguladora acerca dos problemas que vêm ocorrendo, pois se contasse todos os detalhes ocorridos pormenorizadamente nos últimos meses seria necessário diversas páginas para descrever os acontecimentos. Contudo, a Cedae acredita tomadas pela mesma contra a Contratada, inclusive encontrando-se em fase de rescisão contratual.

Por fim, requer que todos os processos abertos pela Ouvidoria que tratem acerca da demora na execução de serviços de vazamentos, ligações, entre outros ligados à manutenção sejam analisados de forma que recaia sobre o entendimento que decorrem tão somente deste grave problema que a Cedae está tendo com a Emissão S.A., conforme vastamente documentado.

Apesar de todo o exposto a Companhia constituiu uma força tarefa com vistas a buscar a normalização da execução dos serviços em seus prazos.”.

Os autos foram encaminhados à CARES para manifestação, que, através do Parecer de fls. 42, informou a Procuradoria, que “a CEDAE além de não atender os questionamentos da Ouvidoria, deixou de prestar serviço adequado relativamente à ocorrência N° 2018006598, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, ao não finalizar os serviços de reparo na Rua Professor Oscar Clarck n° 60, Brás de Pina, nesta Cidade do Rio de Janeiro.”.

E que, “as justificativas apresentadas pela CEDAE às fls. 33 – 36 explicando as dificuldades para a realização dos serviços não afastam a Concessionária de receber as penalidades proporcionais aos transtornos provocados ao consumidor em questão.”.

Às fls. 44/48 consta o Parecer da Procuradoria desta AGENERSA, o qual, após análise dos autos, foi possível verificar que “em 29/08/2018 foi executado o reparo de vazamento de água, sendo reclamado pelo cliente à Ouvidoria desta AGENERSA na data de 12/09/2018, que tal serviço deixou uma pendência em sua calçada. Desse modo, tem-se que no dia seguinte esta Ouvidoria enviou e-mail à CEDAE informando sobre a pendência no cliente, que sem resposta, reiterou o assunto através de e-mail enviado em 15/10/2018.

O fato é que, com base nos documentos dos autos, a CEDAE somente respondeu a reclamação em 05/12/2018, tendo sido executado e finalizado o serviço de reposição de pavimento na rua do cliente somente em 03/12/2018.

Segundo os dados acima, é possível constatar que após o reparo do vazamento de água, a Companhia deixou “aberto o chão” do cliente por um período de aproximadamente 95 (noventa e cinco) dias, demonstrando uma enorme dificuldade em solucionar a presente situação, contrariando às regras norteadoras da prestação de serviço público, previstas no art. 6º, § 1º, da Lei n.º. 8.987/95, que regulamenta as condições para a prestação dos serviços públicos sob o regime de concessão ou permissão, fixando o conceito de serviço adequado:

“Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

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

Acrescenta esta Procuradoria, que apesar da Companhia tentar justificar a falha na prestação de serviço quanto ao referido atendimento, afirmando que o serviço em tela seria realizado por uma empresa contratada sua através de processo licitatório, a CEDAE foi capaz de reconhecer a demora na execução dos serviços de manutenção, entendendo como devida a punição a ser aplicada por esta AGENERSA.

Importante destacar o seguinte conceito, nas palavras de Celso Antônio Bandeira de Mello:

“Concessão de serviço público é o instituto através do qual o Estado atribui o exercício de um serviço público a alguém que aceita prestá-lo em nome próprio, por sua conta e risco, nas condições fixadas e alteráveis pelo Poder Público, mas sob garantia contratual de um equilíbrio econômico-financeiro, remunerando-se pela própria exploração do serviço, em geral e basicamente mediante tarifas cobradas diretamente dos usuários do serviço.”

Ainda, pela definição da lei de Concessões – Lei nº. 8987/1995 – deve-se observar o abaixo:

“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.

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;

(...)”

Considerando as abordagens acima, esta Procuradoria entende que a Companhia CEDAE ao exercer suas atividades como pessoa jurídica interposta da Administração Pública, assumindo ônus da responsabilidade, aplica-se, na regra geral, a Teoria do Risco Administrativo, conforme reza o art. 37, §6º, abaixo:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) §6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.”

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

Portanto, depreende-se do exposto que a justificativa da CEDAE de que o serviço em tela foi prestado por uma contratada/terceirizada sua, não exige a Companhia de ser responsabilizada pela falha na prestação do serviço no presente caso, motivo pelo qual esse Órgão Jurídico corrobora com a opinião da CARES de que a Companhia deve “receber as penalidades proporcionais aos transtornos provocados ao consumidor em questão.”. Portanto, esta Procuradoria entende pela aplicação de penalidade de multa, pelo descumprimento aos artigos 6º, §1º, e 31, ambos da Lei nº. 8.987/95 c/c art. 2º, do Decreto 45.344/2015 e art. 15, II, da IN 66/2016.

Quanto ao prazo que a CEDAE levou para atender aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso em tela, ratifica-se o descumprimento apontado no parecer desse Órgão Jurídico às fls. 22/24.

Por fim, em análise do presente processo assim como de outros que estão em tramitação nesta AGENERSA, cuja CEDAE consta como parte, esta Procuradoria entende como forma de aprimoramento na fiscalização e/ou regulação desta Agência Reguladora junto à CEDAE, a necessidade de que seja elaborado um Manual de Procedimento detalhado, 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/Prazo de Atendimento”, como ocorre no Contrato de Concessão junto às Concessionárias CEG, CEG RIO, Águas de Juturnaíba e Prolagos, também reguladas por esta AGENERSA.

Nesse sentido, esta Procuradoria sugere que durante esse período de transição, é de bom tom que em caráter provisório e experimental seja considerada, por analogia, a aplicação subsidiária à CEDAE dos manuais aplicados à CAJ e à Prolagos, em virtude de serem delegatárias do serviço de saneamento Básico.”.

Foi encaminhado à CEDAE, o Of. AGENERSA/CODIR/SS nº. 25/2019, concedendo prazo para manifestação e oferecimento de razões finais.

Instada a se manifestar, a CEDAE apresentou suas razões finais, e, após breve relato dos fatos, arguiu pela nulidade processual, afirmando que “o presente processo encontra-se com equívoco de instrução, tendo em vista que a Cedae já fora intimada a prestar razões finais em virtude do Ofício CODIR/SS 125/2018 (FLS. 28), tendo o feito às fls. 32/37 e complementando às fls. 39/40.

Contudo, para a sua surpresa, a Companhia foi novamente instada a se manifestar em razões finais, por meio do Ofício CODIR/SS 25/2019, sendo que a AGENERSA instruiu o processo posteriormente rebatendo os argumentos constantes nas razões finais, conforme se afere da manifestação técnica e do parecer de fls. 44/48.

Essa conduta impede a ampla defesa por parte da Cedae, já que ao curso do processo pode ser surpreendida com fatos novos.

Quanto à sugestão contida no final do parecer jurídico de aplicação provisória e experimental de um Manual de Procedimentos, demonstra a ausência de procedimentos ou norma por parte da Agência Reguladora, motivo por que entende a Cedae que não é adequado a utilização de diplomas normativos experimentais e provisórios.



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

Assim sendo, o presente processo não seguiu integralmente os princípios do devido processo legal bem como nosso ordenamento constitucional, diante da norma do art. 5º, inciso LV, da vigente Constituição Federal.”.

No mérito a CEDAE, *“reitera as razões finais de fls. 32/36, tendo em vista que eventuais atrasos na execução dos serviços se deram por erro da Contratada, sendo importante reforçar que a Cedae, diferentemente de outras Concessionárias privadas, está sujeita ao regime de contratação por licitação, antigamente por meio da lei 8.666/93 e atualmente por meio da lei nº 13.303/2016.*

Assim sendo, tal fato deve ser levado em consideração pela Agência Reguladora em virtude da impossibilidade de simplesmente rescindir o contrato administrativo com a Contratada e substituí-la por uma nova empresa.”.

Em conclusão, a CEDAE requer *“seja levada em consideração o fato de que a Contratada (Emissão S.A.) já foi punida pela Cedae, deliberando este Ínclito Colegiado pela suspensão do presente processo até que sejam encerradas as questões preliminares que deram origem ao mesmo.”.*

É o Relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO – RELATOR



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	ER 003/100237/2018
Data:	29/11/2018 Fls. 65
Fabrica:	15143265200

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-12/003/100237/2018
Data de Autuação:	29/11/2018
Concessionária:	CEDAE
Assunto:	Ocorrência nº 2018006598
Sessão Regulatória:	26 de Fevereiro de 2019

VOTO

O presente processo foi instaurado em decorrência da reclamação do Sr. Alexandre Justino Soares, registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora, sobre pendências de obras após execução de reparos de vazamento, na Rua Professor Oscar Clark, 60, Brás de Pina, Rio de Janeiro, RJ.

A Ouvidoria desta Agência relatou que: *“até hoje, mais de um mês após o registro da ocorrência no sistema da Ouvidoria, não recebi nenhuma resposta da CEDAE, mesmo tendo cobrado e solicitado especial atenção ao caso, o que caracteriza descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011.”*. Por fim, solicita informações de como proceder em relação a esta ocorrência.

Através do Of. AGENERSA/SECEX nº 749/2018, de 30/11/2018, foi comunicada a CEDAE, a autuação do presente processo, de modo que não reste cerceado o direito aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Às fls. 08/09, consta a CI AGENERSA/OUVID nº172, de 04/12/2018, solicitando a juntada de email enviado pelo Sr. Alexandre no dia de hoje, referente à ocorrência nº 2018006598:

“Obrigado, somente ontem foi finalizado os serviços na calçada de minha residência.”

Contudo, a Ouvidoria observou que: *“importante registrar que a sugestão de aberturas do presente processo se deu pelo descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011.”*

Às fls. 16, à CARES asseverou que a instrução técnica necessária ao trâmite processual já se faz presente nos autos com o parecer da OUVIDORIA: *“pelo descumprimento ao item I, Art. 2º, Cap. II da IN nº 19/2011.”*

Em seu Parecer de fls. 22/24, à Procuradoria, após breve relatório dos fatos, ressaltou que, *“há duas questões que merecem atenção: 1) Averiguar se a CEDAE realizou dentro do prazo normativo, o concerto das pendências de obras após execução de reparo de vazamento e, 2) o prazo que a CEDAE levou para atender aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso em tela.”*



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

Desse modo, quanto ao primeiro ponto, sugiro que a Companhia se manifeste nos autos e apresente as ordens de serviço, com as datas de contatos do cliente para o conserto das pendências de obras advindas de tal reparo.

Após a apresentação de tais documentos, rogo que os autos sejam remetidos à CARES, para elaboração de parecer técnico detalhado sobre o assunto, indicando, inclusive, se houve ou não falha na prestação de serviços por parte da Companhia, pra posterior retorno à esta procuradoria.

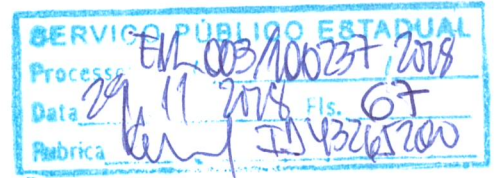
*Quanto ao segundo ponto, é possível verificar pela análise documental dos autos, que a Ouvidoria entrou em contato com a Companhia em 15/10/2018, obtendo resposta somente no dia 05/12/2018, ou seja, **50 (cinquenta) dias após a sua solicitação para o fornecimento de informações pela CEDAE. (Grifos Nossos)***

Sendo assim, não há dúvidas de que houve descumprimento por parte da CEDAE ao Capítulo I, § 2º, da IN 19/2011 c/c art. 15, da IN 66/2016, de 14/09/16, motivo pelo qual esta Procuradoria corrobora com o entendimento da CARES e sugere a aplicação de penalidade. No entanto, é prudente que se apure sobre o prazo mencionado no primeiro ponto deste parecer.” (Grifos Nossos)

Em suas Razões finais, a CEDAE, preliminarmente, antes de adentrar ao mérito, informou que “infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamentos e reposição de pavimento, entre outros tipos de serviços.”

Pontua a cerca da concorrência nacional junto ao TCE/RJ, apontando ter a empresa Emissão S.A. assumido a licitação para a execução dos serviços de manutenção da CEDAE, vez que afirma “não ter tido concurso público para cargos operacionais como auxiliar de saneamento, (...)”; afirma ainda que, vem sofrendo com os serviços prestados por essa empresa e que está no aguardo de prazos para realizar a rescisão junto àquela.

Afirma ainda a Companhia que “reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, sendo que eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude de adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões.”; ressalta que os referidos contratos de manutenção previam a necessidade de atendimento de todos os serviços de manutenção para 48 horas, a fim de atender e buscar a satisfação do cliente, conforme art. 2º do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e ao final, requer “que todos os processos abertos pela Ouvidoria que tratem acerca da demora na execução



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

de serviços de vazamentos, ligações, (...)” sejam analisados considerando a situação da CEDAE junto à empresa em tela. (Grifos Nossos)

Às fls. 42, consta parecer técnico da CARES informando que *“a CEDAE além de não atender aos questionamentos da Ouvidoria, deixou de prestar serviço adequado relativamente à ocorrência nº 2018006598, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, ao não finalizar os serviços de reparos na Rua Professor Oscar Clarck nº 60, (...)”*, para ao final, entender que *“as justificativas apresentadas pela CEDAE às fls. 33/36, explicando as dificuldades para a realização dos serviços não afastam a Concessionária de receber as penalidades proporcionais aos transtornos provocados ao consumidor em questão.”*

Em última análise aos autos, a Procuradoria desta AGENERSA, após breve relato dos fatos, verificou, com base nos documentos apresentados, que a CEDAE somente respondeu a reclamação em 05/12/2018, tendo sido executado e finalizado o serviço de reposição de pavimento na rua do cliente somente em 03/12/2018. Sendo possível constatar que após o reparo de vazamento de água, a Companhia deixou “aberto o chão” do cliente por um período de aproximadamente 95 (noventa e cinco) dias, demonstrando uma enorme dificuldade em solucionar a presente situação, contrariando às regras norteadoras da prestação do serviço público, previstas no art. 6º, §1º, da Lei nº. 8.987/95, que regulamenta as condições para a prestação dos serviços públicos sob o regime de concessão ou permissão, fixando o conceito de serviço adequado:

“Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generosidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

A Procuradoria acrescentou que, *“apesar da Companhia tentar justificar a falha na prestação de serviço quanto ao referido atendimento, afirmando que o serviço em tela seria realizado por uma empresa contratada sua através de processo licitatório, a CEDAE foi capaz de reconhecer a demora na execução dos serviços de manutenção, entendendo como devida a punição a ser aplicada por esta AGENERSA.”*

Portanto, depreende-se do exposto que a justificativa da CEDAE de que o serviço em tela foi prestado por uma contratada/terceirizada sua, não exime a Companhia de ser responsabilizada pela falha na prestação do serviço no presente caso, motivo pelo qual esse Órgão Jurídico corrobora com a opinião da CARES de que a Companhia deve *“receber as penalidades proporcionais aos transtornos*



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

provocados ao consumidor em questão.”. Portanto, esta Procuradoria entende pela aplicação de penalidade de multa, pelo descumprimento aos artigos 6º, §1º, e 31, ambos da Lei nº. 8.987/95 c/c art. 2º, do Decreto 45.344/2015 e art. 15, II, da IN 66/2016.

Por fim, em análise do presente processo assim como de outros que estão em tramitação nesta AGENERSA, cuja CEDAE consta como parte, esta Procuradoria entende como forma de aprimoramento na fiscalização e/ou regulação desta Agência Reguladora junto à CEDAE, a necessidade de que seja elaborado um Manual de Procedimento detalhado, 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/Prazo de Atendimento”, como ocorre no Contrato de Concessão junto às Concessionárias CEG, CEG RIO, Águas de Juturnaíba e Prolagos, também reguladas por esta AGENERSA.

Nesse sentido, esta Procuradoria sugere que durante esse período de transição, é de bom tom que em caráter provisório e experimental seja considerada, por analogia, a aplicação subsidiária à CEDAE dos manuais aplicados à CAJ e à Prolagos, em virtude de serem delegatárias do serviço de saneamento Básico.”.

Instada a se manifestar, a CEDAE apresentou suas razões finais, e, após breve relato dos fatos, arguiu pela nulidade processual, afirmando que o presente processo encontra-se com equívoco de instrução, tendo em vista que a Cedae já fora intimada a prestar razões finais. (...) Essa conduta processual impede a ampla defesa por parte da Cedae, já que no curso do processo pode ser surpreendida com fatos novos. (...) No mérito, a Cedae reiterou as razões finais de fls. 32/36, tendo em vista que eventuais atrasos na execução dos serviços se deram por erro da Contratada, sendo importante reforçar que a Cedae, diferentemente de outras Concessionárias privadas, está sujeita ao regime de contratação por licitação. (...) Em conclusão, requer seja levada em consideração o fato de que a Contratada (Emissão S.A.) já foi punida pela Cedae, deliberando este Íncrito Colegiado pela suspensão do presente processo até que sejam encerradas as questões preliminares que deram origem ao mesmo.

Este Relator, ao analisar todos os pareceres e documentos constantes no presente processo, concluiu que, as justificativas apresentada pela CEDAE de que o serviço em tela foi prestado por uma empresa terceirizada “sua”, contratada através de processo licitatório, não exime a Companhia de ser responsabilizada pela falha na prestação de serviço no presente caso. Restando claro que a CEDAE além de não atender aos questionamentos da Ouvidoria desta Agência Reguladora, também deixou de prestar



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 adequado relativamente à Ocorrência em tela, ao não finalizar os serviços de reparos apontados no presente processo, e, embora a CEDAE tenha reconhecido as falhas apresentadas e explicado as dificuldades que a mesma vem enfrentando com “sua” contratada, mesmo tomando todas as medidas administrativas cabíveis, para a solução dessas falhas, não afastam a CEDAE de receber as penalidades proporcionais aos transtornos provocados ao cliente/consumidor em questão.

Portanto, por todo o exposto, e corroborando com os pareceres exarados nos autos, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Aplicar a Companhia de Águas e Esgotos do Estado do Rio de Janeiro, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), de seu faturamento dos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 15/10/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN nº. 19/2011 c/c artigo 15, da IN nº. 66/2016, conhecendo a responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2018006598 registrada na Ouvidoria;

Art. 2º - Aplicar a Companhia de Águas e Esgotos do Estado do Rio de Janeiro, a penalidade de multa de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), de seu faturamento dos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 15/10/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, e artigo 31, ambos da Lei nº. 8.987/95 c/c artigo 2º, do Decreto 45.344/2015 e art. 15, II, da IN nº. 66/2016, conhecendo a responsabilidade da CEDAE pela falha na prestação do serviço na Ocorrência nº 2018006598 registrada na Ouvidoria;

Art. 3º - Sugerir a criação de uma Instrução Normativa e/ou a criação de um Manual de Procedimentos, detalhando possíveis situações específicas no que diz respeito à prestação de serviços pela CEDAE junto aos usuários/consumidores, assim como ocorre com as demais Concessionárias de Serviço Público Concedidos, como forma de aprimoramento da fiscalização e/ou regulação desta Agência Reguladora.

Art. 4º - Encerrar o processo.

É como voto.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro – Relator



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/100237/2018
Data: 29/03/2018
Fis. 70
Assinatura: [Handwritten Signature]

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3774

, DE 26 DE MARÇO DE 2019.

COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº
2018006598.

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. E-12/003/100237/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Companhia de Águas e Esgotos do Estado do Rio de Janeiro, a penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento), de seu faturamento dos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 15/10/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, § 2º, da IN nº. 19/2011 c/c artigo 15, da IN nº. 66/2016, conhecendo a responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2018006598 registrada na Ouvidoria, de acordo com todos os documentos acostados no p. processo;

Art. 2º - Aplicar a Companhia de Águas e Esgotos do Estado do Rio de Janeiro, a penalidade de multa de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), de seu faturamento dos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 15/10/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, e artigo 31, ambos da Lei nº. 8.987/95 c/c artigo 2º, do Decreto 45.344/2015 e art. 15, II, da IN nº. 66/2016, conhecendo a responsabilidade da CEDAE pela falha na prestação do serviço na Ocorrência nº 2018006598 registrada na Ouvidoria, de acordo com todos os documentos acostados no p. processo;

Art. 3º - Determinar à AGENERSA, a criação de um grupo de trabalho, em um prazo de até 180 dias, com a participação da CEDAE, para a criação de uma Instrução Normativa e/ou a criação de um Manual de Procedimentos, detalhando possíveis situações específicas no que diz respeito à prestação de serviços pela CEDAE junto aos usuários/consumidores, assim como ocorre com as demais Concessionárias de Serviço Público Concedidos, como forma de aprimoramento da fiscalização e/ou regulação desta Agência Reguladora.

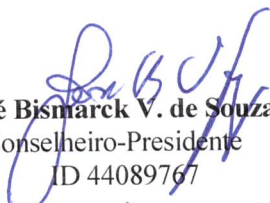
[Handwritten signatures]

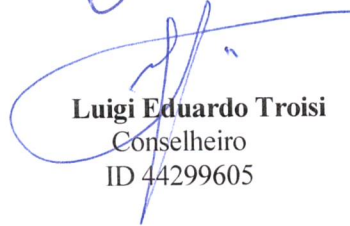
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CARES e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;



Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de março de 2019.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617