

Processo nº : E-22/007/108/2019
Data de autuação: 30/01/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018006245, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 30/05/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n°. 048/2019¹, por meio da qual a Ouvidora desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário “*sobre problema no abastecimento de água em seu imóvel há mais de 1 mês*”, ressaltando que, embora tenha sido informado pela Companhia CEDAE que o serviço foi normalizado em 27/12/2018 e 30/01/2019, novas intermitências voltaram a ocorrer, e por fim, solicitou orientação de como proceder.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX expediu Ofício² à Companhia CEDAE, informando acerca da autuação do presente processo administrativo.

Consta dos autos cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP n° 026/2019³, por meio do qual a Companhia CEDAE, informou que “*infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamento e reposição de pavimentos, entre outros tipos de serviço*”; e que por não ter concurso público, necessitou contratar empresa especializada por meio de licitação. Todavia, sustenta que a vencedora do certame licitatório - Emissão S.A., referente aos Contratos n° 066/2018, 067/2018 e 068/2018, iniciados em

¹ Fls.04/05 e 07;

² Fls.08/09;

³ Fls.11/14;

06 de junho de 2018, vem descumprindo com suas obrigações contratuais e, conseqüentemente, agravando o número de demandas ao longo de 6 (meses), o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

A Companhia CEDAE afirmou, ainda, que “*eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, 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*”, e prossegue, ressaltando que “*toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia*”.

Em seguida, consta a CI AGENERSA/OUVID nº 091/2019⁴, promovendo a juntada de novo correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 12 de fevereiro de 2019, dando conta que a irregularidade no abastecimento de água ainda permanece – “*situação de baixa de pressão desde outubro de 2018*”, e que a saúde de sua mãe, idosa, vem se agravando com problemas infecciosos diante da referida falha na prestação do serviço.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 11 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁵.

Consta dos autos, também, CI AGENERSA/OUVID nº 109/2019⁶, CI AGENERSA/OUVID Nº 130/2019⁷ e CI AGENERSA/OUVID Nº 151/2019⁸, promovendo a juntada de novas informações do usuário prestadas junto ao *call center* desta Reguladora, sendo que a última comunicação interna registrou que a solicitação do usuário foi atendida e o problema resolvido.

⁴ Fls.16/17;

⁵ Fls.18;

⁶ Fls.20;

⁷ Fls.25;

⁸ Fls.26;



Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 041/2019⁹, informei à Companhia CEDAE acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação sobre o assunto tratado nestes autos, tendo deferido¹⁰, ainda, a dilação por mais 10 (dias), mediante requerimento¹¹.

Em resposta¹², a Companhia CEDAE informou “*que devido às reclamações, no dia 12/03, foi realizada uma vistoria técnica no logradouro em questão, conforme O.S. nº 1903.13093-7, tendo sido verificado obstrução no distribuidor*”, e que após intervenção, o abastecimento foi restabelecido, tendo como pressão de água 20 metro de coluna d’água.

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer¹³ ressaltando que transcorreram 160 (cento e sessenta) dias para que o problema reclamado fosse resolvido (28/09/2018 à 07/03/2019), e concluiu, portanto, pela responsabilização da Companhia CEDAE, ante a inadequação do serviço prestado.

Já a Procuradoria desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo¹⁴ corroborando o parecer da CARES, destacando que a Companhia CEDAE demorou cerca de “*160 (cento e sessenta) dias para corrigir o problema de baixa de pressão de abastecimento de água*” e, conseqüentemente, atender a solicitação do usuário, agindo, portanto, em afronta ao disposto na Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, pelo que impõe-se a aplicação de penalidade de multa, ante o descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 c/c artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e artigo 15, inciso II, da Instrução Normativa AGENERSA nº 66/2016.

⁹ Fls.27;

¹⁰ Fls.29;

¹¹ Fls.28;

¹² Fls.30/31;

¹³ Fls.33/35;

¹⁴ Fls.38/40;





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual

Processo nº E-22/0071/108/2019

Data 30 01 2019

Folha: 47

1346480X

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 136/2019¹⁵, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹⁵ Fls. 43;

Processo nº : E-22/007/108/2019
Data de autuação: 30/01/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018006245, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 30/05/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado devido à reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel situado na Rua Gonçalves dos Santos, nº 174, Penha Circular, RJ, ressaltando que, embora tenha sido informado pela Companhia CEDAE que o serviço havia sido normalizado, o problema de desabastecimento de água voltou a ocorrer¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou suas razões finais, em 27/05/2019², reiterando os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que não pode sofrer penalidade em razão de não existir norma específica que regulamente o prazo para prestação de seus serviços.

Após analisar as respostas da CEDAE sobre os fatos reclamados, constatou-se que a Companhia reconheceu³ a demora no atendimento das solicitações de seus clientes, sob a justificativa de haver descumprimento de Contratos de Prestação de Serviço por parte de empresa terceirizada Emissão S.A., fato este que vem motivando, inclusive, a aplicação de multa à sua contratada e poderá acarretar até a rescisão dos respectivos instrumentos contratuais.

A Companhia CEDAE afirmou, ainda, que “*eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas*”

¹ Fls.04/05 e 07;

² Fls.48/51;

³ Fls.11/14;

administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões”, e prosseguiu, ressaltando que “toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia”, aduzindo, ao final, “que devido às reclamações, no dia 12/03, foi realizada uma vistoria técnica no logradouro em questão, conforme O.S. nº 1903.13093-7, tendo sido verificado obstrução no distribuidor⁴”, e que o abastecimento foi restabelecido, tendo como pressão de água 20 (vinte) metro de coluna d’água.

Todavia, visando ter a certeza da regularidade da prestação do serviço, verifiquei por meio da CI AGENERSA/OUVID Nº 151/2019⁵, que o usuário fez contato junto ao *Call Center* desta Reguladora, e informou que o problema foi efetivamente resolvido.

Solicitada a análise e manifestação da CARES sobre o assunto reclamado, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer⁶ registrando que transcorreram 160 (cento e sessenta) dias para que o abastecimento de água fosse normalizado (28/09/2018 à 07/03/2019), tendo concluído pela responsabilização da Companhia CEDAE, diante da flagrante inadequação da prestação do serviço.

A Procuradoria desta AGENERSA apresentou, também, seu parecer⁷ jurídico corroborando com o entendimento da CARES, e destacou que a Companhia CEDAE infringiu ao disposto na Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, e, portanto, está sujeita a penalidade de multa, pelo descumprimento ao artigos 6, parágrafo 1º, e artigo 31, da Lei nº 8.987/95⁸ combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015⁹, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016¹⁰.

⁴ Fls.30/31;

⁵ FIS.26;

⁶ Fls.33/35;

⁷ Fls.38/40;

⁸ **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995** - Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º O Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Art. 31. Incumbe à concessionária:

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

Portanto, pelo que consta dos autos, concluo que as justificativas apresentadas pela Companhia CEDAE não exime sua responsabilidade pela falha na prestação do serviço, nem tampouco pela ausência de resposta junto a Ouvidoria desta Reguladora, posto que, demorou aproximados 6 (seis) meses para resolver a ocorrência de desabastecimento de água reclamada pelo usuário, sendo este, inclusive, o posicionamento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 22/09/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa nº 19/2011, combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência nº 2018006245, registrada na Ouvidoria;
- Aplicar a Companhia CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 22/09/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018006245 registrada na Ouvidoria;

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

Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

⁹ **Decreto nº 45.344 de 17 de agosto de 2015** – Estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE, pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências.

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.

¹⁰ **Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.**

Art. 15 - A infração às leis, aos regulamentos ou às demais normas aplicáveis a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assim como o descumprimento de normas ou determinações estabelecidas pela AGENERSA ou pelo Poder Concedente, sujeita a Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE - às seguintes penalidades, sem prejuízo das sanções de natureza civil e penal:

II - multa.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/108/2019
Data 30 01 2019
Folha 55
Rubrica: 4346480X

- Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

É o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº E-22/007/108/2019
Data: 30/01/2019
Número: 56
4346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3840

, DE 30 DE MAIO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018006245 – 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-22/007/108/2019, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 22/09/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa nº 19/2011, combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência nº 2018006245, registrada na Ouvidoria;

Art.2º - Aplicar a Companhia CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 22/09/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018006245 registrada na Ouvidoria;

Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

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


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885


Vogal