



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-22/007/125/2019
Data 06/02/2019 Fls. 48
Rubrica: 4346480

Processo nº : E-22/007/125/2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência N° 2018008132 registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 30/05/2019

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM**
Processo nº E- 22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 42
Data da Retificação: 03/06/2019
Responsável: RWT 1250365136

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID N°. 063/2019¹, por meio da qual a Ouvidora desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário “*sobre problema no abastecimento de água em seu imóvel*”, ressaltando que, além de não haver resposta da Companhia CEDAE, o problema permanece, motivo pelo qual solicitou orientação de como proceder.

Consta dos autos uma do OFÍCIO CEDAE ACP-DP n° 026/2019², 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 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*

¹ Fls.04/05;

² Fls.08/11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo n° E-12/007/125/2019



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-22/007/125/2019
Data 06 02 2019
Rubrica: 49
43464A

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDACAO MIN
Processo nº E- 22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 43
Data da Retificação: 03/06/2019
Responsável: [assinatura]

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”.

Consta dos autos, também, uma cópia do Ofício AGENERSA/SECEX nº 138/2019³, expedido à Companhia CEDAE, relacionando 13 (treze) processos administrativos instaurados por não terem sido prestados esclarecimentos e/ou respostas à Ouvidoria desta Reguladora.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX expediu Ofício⁴ à Companhia CEDAE, informando acerca da autuação do presente processo administrativo.

Mediante Reunião Interna realizada aos 19 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁵.

Em resposta ao Ofício AGENERSA/SECEX nº 138/2019, a Companhia CEDAE informou⁶ “que a Reclamante, Sra. Patrícia da Silva Santos, não é titular da matrícula 0759890-1, referente ao imóvel supracitado, cuja titularidade pertence ao Sr. Rodrigo da Silva Santos”, esclarecendo que “o problema de desabastecimento demandou substituição de ramal, cujo serviço de reparo foi executado em 14/03/2019”, e que a reclamação foi devidamente solucionada.

³ Fls.12/13;
⁴ Fls.14/15;
⁵ Fls.18;
⁶



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-22/007/125/2019
Data 06/02/2019
Rubrica: 4346488

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARIM
Processo nº E- 22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 44
Data da Reificação: 03/06/2019
Responsável: [assinatura]

Por fim, a Companhia CEDAE reiterar as justificativas já apresentadas nestes autos, entendendo que sua responsabilidade deve ser atenuada ao máximo em virtude de todas as informações prestadas e procedimentos adotados.

A CARES, instada a se manifestar, sugeriu⁷ o encaminhamento dos autos à Ouvidoria da AGENERSA para verificar se a reclamação ainda procede.

Em seguida, a Ouvidora desta Reguladora registrou⁸ que, após contato telefônico com a reclamante, obteve a informação que “o problema está solucionado”.

Remetidos os autos à Procuradoria desta Reguladora, verificou-se a necessidade de submeter a análise do caso à CARES, visando esclarecer se houve falta de pontualidade da Companhia CEDAE para solucionar o problema reclamado⁹.

A CARES, em resposta ao questionamento do jurídico desta Reguladora, emitiu seu parecer no sentido de que a Companhia CEDAE deve ser responsabilizada pela demora em solucionar o problema de abastecimento de água, tendo em vista que não é razoável o prazo de 92 (noventa e dois) dias para considerar que a prestação do serviço foi adequada¹⁰.

Retornado os autos do presente processo a Procuradoria, esta por sua vez, apresentou seu parecer jurídico conclusivo¹¹ corroborando o parecer da CARES, registrando que “que a justificativa da CEDAE de que o serviço em tela foi prestado por uma contratada/terceirizada sua, não exime a Companhia de ser responsável pela falha na prestação do serviço no presente caso, motivo pelo qual esse Órgão Jurídico confirma a sua opinião acima, sugerindo a aplicação de penalidade à Companhia” e ainda, no que tange a

⁷ Fls.28/29;

⁸ Fls.31;

⁹ Fls.32;

¹⁰ Fls.40/41

¹¹ Fls.36/65;



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-22/007/125/2019
Data 06/02/2019
Rubrica: 4346/19/07

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-22/007/125/2019
Data: 06/02/2019
Fol. 45
Data de entrega: 03/06/2019
Responsável: [assinatura] ID 508946126

ausência de resposta junto à Ouvidoria, restou caracterizado descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, c/c artigo 15, da Instrução Normativa AGENERSA nº 19/2011, razão pela qual sugere a aplicação de penalidade pela falha na prestação do serviço, bem como pelo descumprimento de prazo da Ouvidoria desta Reguladora

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 132/2019¹², 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

¹² Fls.;



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-22/007/125/2019~~
~~Data 06/02/2019~~
~~Fls. 58~~
~~Rubrica: [assinatura]~~
4346190x

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 52
Data da Retificação: 03/06/2019
Responsável: [assinatura] 175865126

Processo nº : E-22/007/125/2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018008132, 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 Travessa Rosina Martins, nº 7, Nova Iguaçu, RJ, ressaltando que, além de não haver resposta da Companhia CEDAE, o problema subsiste¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou suas razões finais, em 29/05/2019², 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 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, “*o problema de*

¹ Fls.04/05;

² Fls.53/57;

³ Fls.08/11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/125/2019

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/125/2019
Data 06 02 2019
Rubrica: 59
13464802

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMILDA CARMEM
Processo nº E-22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 53
Data da Retificação: 03/06/2019
Responsável: [Assinatura]

desabastecimento demandou substituição de ramal, cujo serviço de reparo foi executado em 14/03/2019⁴, e que a ocorrência foi devidamente solucionada.

Todavia, visando ter a certeza da regularidade da prestação do serviço, verifiquei por meio da Ouvidoria desta Reguladora⁵, mediante contato telefônico com o usuário, 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 92 (noventa e dois) dias para que o abastecimento de água fosse normalizado (12/12/2018 à 14/03/2019), 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 até o dia 14 de março de 2019 o desabastecimento de água ainda subsistia, ou seja, que a Companhia CEDAE demorou mais de 3 (três) meses para abastecer o imóvel infringindo ao disposto na Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, opinando, portanto, pela aplicação da penalidade de multa, face ao descumprimento dos 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.24/26;

⁵ Fls.31;

⁶ Fls.40/41;;

⁷ Fls.42/46;

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:

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;

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-22/007/125/2019
Data 06/02/2019 Fls: 60
Rubrica: 43469508

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 22/007/125/2019
Data: 06/02/2019 Fls. 54
Data da Retificação: 03/06/2019
Responsável: *[assinatura]* ID 50845126

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 resposta insatisfatória apresentada junto a Ouvidoria desta Reguladora, posto que, demorou mais de 3 (três) 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 12/12/2018, pelo descumprimento ao artigo 1º, 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 2018008132, 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 12/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e artigos 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 2018008132 registrada na Ouvidoria;
- 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

E-22/007/125/2019
06 02 2019 61
13464807

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3846

, DE 30 DE MAIO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018008132 – 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-22/007/125/2019, 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 12/12/2018, pelo descumprimento ao artigo 1º, 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 2018008132, 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 12/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e artigos 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 2018008132 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


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


Vogal


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

