



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-22/007/157/2019  
Data 19/02/2019  
Folha 42  
Rubrica 11346480X

Processo nº : E-22/007/157/2019  
Data de autuação: 19/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018008536, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 30/07/2019

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n.º 098/2019<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidora desta Reguladora solicitou orientação de como proceder em relação à ocorrência apresentada pelo usuário “*sobre problemas no abastecimento de água em seu imóvel*”, situado na Av. Brás de Pina, n.º 2191, apto.202, Vista Alegre, RJ, ressaltando que, embora já tenha sido solicitadas providências à Companhia CEDAE, o abastecimento irregular naquela localidade persiste, desde novembro/2018.

Outrossim, consta dos autos cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP n.º 026/2019<sup>2</sup>, 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.º 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 (seis) meses, o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

<sup>1</sup> Fls.04/06;

<sup>2</sup> Fls.09/12;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/157/2019



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 Brasileiro”

Processo nº E-22/007/157-2019

Data 19 02 2019

Rubrica: 4346480x

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 respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX expediu Ofícios<sup>3</sup> à Companhia CEDAE e ao usuário, informando a autuação do presente processo administrativo.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 19 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>4</sup>.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 087/2019<sup>5</sup>, informei à Companhia CEDAE acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação sobre o assunto em debate.

Em resposta<sup>6</sup>, a Companhia CEDAE informou “*que enviou equipe técnica no dia 24/03/2019 e executou reparo de vazamento de água drenada, conforme O.S. nº 1903.32465-0 e fotos comprobatórias anexas. De tal forma, após a finalização do serviço, o abastecimento foi devidamente regularizado*”.

<sup>3</sup> Fls.13/15;

<sup>4</sup> Fls.17;

<sup>5</sup> Fls.20;

<sup>6</sup> Fls.21/26;



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-22/007/157/2019  
Data 19/02/2019  
44  
4346480X

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer<sup>7</sup> e concluiu que a ocorrência foi resolvida, mas, registrou que a Ouvidoria desta Reguladora contatasse o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria<sup>8</sup> promovendo inclusive a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 14 de junho de 2019, constatou-se que “o abastecimento começou a normalizar”.

Já a Procuradoria desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo<sup>9</sup> ressaltando que houve “*um demasiado decurso de tempo entre a reclamação da usuária e a solução trazida pela delegatária*”, “*uma vez que a ocorrência foi encaminhada à CEDAE no dia 27/12/2018*” e “*só houve a regularização no abastecimento no dia 13/06/2019*” agindo, portanto, em desacordo com o disposto na Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, pelo que se impõe a aplicação de penalidade de multa, face ao descumprimento dos 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.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 252/2019<sup>10</sup>, 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

<sup>7</sup> Fls.28/29;  
<sup>8</sup> Fls.31/33;  
<sup>9</sup> Fls.36/38;  
<sup>10</sup> Fls.41;



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-22/007/157/2019  
Data 19/02/2019  
Rubrica: 4346480x

Processo nº : E-22/007/157//2019  
Data de autuação: 19/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018008536, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 30/07/2019

### 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 do usuário situado na *Av. Brás de Pina, nº 2191, apto.202, Vista Alegre, RJ*, ressaltando que, embora tenha cobrado providências, não recebeu resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia CEDAE apresentou, tempestivamente, suas razões finais<sup>2</sup>, e reiterou os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, reconheceu 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., mas, que solucionou a ocorrência, e por fim, que não pode sofrer penalidade em razão de não existir norma específica que regulamente o prazo para prestação de seus serviços.

Após analisar a resposta<sup>3</sup> da CEDAE sobre os fatos reclamados, constatou-se que a Companhia afirmou que o logradouro reclamado está regularmente abastecido e que não houve qualquer deficiência em sua prestação do serviço.

Solicitada a análise e manifestação da CARES sobre o assunto reclamado, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer<sup>4</sup> concluindo que a ocorrência foi resolvida.

<sup>1</sup> Fls.04/06;

<sup>2</sup> Fls.45/50;

<sup>3</sup> Fls.21/26;

<sup>4</sup> Fls.28/29;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/157//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-22/007/157/2019  
Data 19 02 2019 às 52  
Rubrica:

Já a Procuradoria desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo<sup>5</sup> corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE demorou aproximados 6 (seis) meses para regularizar o abastecimento de água reclamado, estando, portanto, sujeita a penalidade, pois agiu em desacordo com o princípio da prestação do serviço público adequado, que é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, além da modicidade tarifária.

Portanto, pelo que consta dos autos, concluo que as justificativas apresentadas pela Companhia CEDAE não exime sua responsabilidade pela prestação do serviço inadequado, nem tampouco pela resposta insatisfatória apresentada junto a Ouvidoria desta Reguladora, posto que, demorou aproximados 6 (seis) meses para resolver a ocorrência, sendo este, inclusive, o posicionamento da Procuradoria desta Reguladora, que ora acompanho.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

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 27/12/2018, 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 junto a Ouvidoria desta Reguladora - Ocorrência nº 2018008536, 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 27/12/2018, 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 prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008536 registrada na Ouvidoria;

<sup>5</sup> Fls.36/38;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/157//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-22/007/157/2019  
Data 19 02 2019  
Rubrica: 134680X

Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES 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



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

Órgão Público Estadual  
Processo nº E-22/007/157/2019  
Data 19 02 2019 54  
Rubrica  
WLADYA MATOS  
Id. Funcional 4359397-6

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3882**

**, DE 30 DE JULHO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2018008536 – 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-22/007/157/2019, por unanimidade,

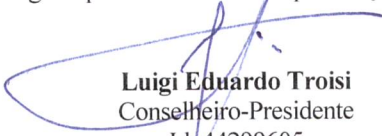
**DELIBERA,**

**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 27/12/2018, 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 junto a Ouvidoria desta Reguladora - Ocorrência nº 2018008536, 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 27/12/2018, 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 prestação do serviço público inadequado e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008536 registrada na Ouvidoria;

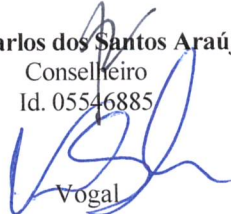
**Art.3º** - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

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

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro-Presidente  
Id. 44299605

  
**Sílvia Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
Id. 39234738

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
Id. 05546885

**Vogal**