



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-22/007/197/2019
Data 08/03/2019 às 16:53
Rubrica U346485X

Processo nº : E-22/007/197//2019
Data de autuação: 08/03/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000323, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 114/2019¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “*sobre problemas no abastecimento de água em seu imóvel*”, situado na Rua Jamelão, Freguesia de Jacarepaguá/RJ, ressaltando que, embora a Companhia CEDAE tenha enviado resposta em janeiro/2019, o desabastecimento naquela localidade persiste, desde dezembro/2018, e ainda, que não foram atendidos seus reiterados pedidos de carro-pipa.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019², promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 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 nº 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.

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

¹ Fls.04/07;

² Fls.09;

³ Fls.10/13;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/197//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
Processo nº E-22/007/197 2019
Data 08 03 2019 64
Rubrica: 63464807

prossigue, 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 Ofícios⁴ e correio eletrônico (e-mail), respectivamente, à Companhia CEDAE e ao usuário, informando sobre a atuação do presente processo administrativo.

Em seguida, consta a CI AGENERSA/OUVID n° 158/2019⁵, por meio da qual a Ouvidoria solicitou a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 18 de março de 2019, nos seguintes termos: *“... Conforme histórico abaixo o problema da falta de abastecimento continua, estamos a mais de 15 dias consecutivos sem receber uma gota de água, abri na semana passada o protocolo para Carro Pipa 1903132676 e até o presente momento também não fui atendido. Solicito que providencias urgentes sejam tomadas para regularizar definitivamente o problema de abastecimento e pelo a priorização do envio do caminhão Pipa...”*.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 13 dias do mês de março de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁶.

Da mesma forma, constam outras CIs⁷ AGENERSA/OUVID n° 165/2019, 160/2019, 173/2019, 204/2019, por meio das quais a Ouvidoria requereu a juntada dos correios eletrônicos (e-mails) enviados pelo usuário, reiterando o pedido de providências para normalização do abastecimento de água, seja por carro-pipa e/ou por funcionamento de água por elevatória.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM n° 077/2019⁸, informei à Companhia CEDAE sobre a instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para manifestação sobre o assunto em debate, tendo deferido⁹, ainda, a dilação por mais 10 (dez) dias, mediante requerimento¹⁰.

⁴ Fls.13/15;

⁵ Fls.18/19;

⁶ Fls.21;

⁷ Fls.23/26; 29/32;

⁸ Fls.33;

⁹ Fls.35;

¹⁰ Fls.34;



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-22/007/197/2019
Data 08/03/2019
Rubrica: 4346480X

Em resposta¹¹, a Companhia CEDAE informou “*que o logradouro em questão possui cotas altimétricas elevadas*” e frisou “*que o abastecimento na região de fato esteve intermitente durante o verão*”, mas que “*ao fim de tal período, o abastecimento tende a normalizar*”. Ressaltou que “*fornece carros-pipa aos clientes matriculados e sem débito, mediante solicitação dos mesmos*”, e informou já existe um projeto de obra S.O – DJAC nº - 002/2019 para aprimorar a prestação do serviço naquela localidade.

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer¹² e concluiu pela responsabilização da Companhia CEDAE quanto a falha no atendimento ao usuário, tendo, ainda, solicitado que a Ouvidoria desta Reguladora contatasse o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria¹³ requereu a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 14 de junho de 2019, por meio do qual constatou-se que “*... a incidência do problema diminuiu, mas ainda não foi resolvida, ficamos mais de 6 meses praticamente sem abastecimento...*”, e ainda, “*nada foi feito no sentido de reativar a estação elevatória que existia na Rua Lafaiete Silva com Geminiano Goes. Solicito veementemente que reforce junto a CEDAE a necessidade de resolver o problema definitivamente*”.

Já a Procuradoria¹⁴ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo corroborando o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado, conforme dispõe o artigo 3, incisos I e VI do Decreto nº 45.344/2015, pelo que impõe-se a aplicação de penalidade.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 268/2019¹⁵, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

¹¹ Fls.36/37;

¹² Fls.39/40;

¹³ Fls.42/43;

¹⁴ Fls.46/47;

¹⁵ Fls.49;



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-22/007/197/2019
Data 08/03/2019 10:56
Rubrica: 43464807

Em sua derradeira manifestação a Companhia CEDAE esclareceu que as justificativas apresentadas no Ofício ACP-DP 026 foram trazidas a estes autos apenas com caráter informativo da situação à época, sem, contudo, utilizá-los como justificativa para uma suposta má prestação de serviço, de modo que o problema enfrentado com sua terceirizada – Empresa Emissão S.A. não se presta em atender ao objeto deste processo.

Aduziu que “*após o período em questão, ocorreu melhora no abastecimento, conforme informado às fls.43., e ainda, que após serem apreciadas as provas acostadas aos autos, e não se chegando a conclusão de que as mesmas são suficientes para demonstrar o abastecimento regular do imóvel reclamado, tornar-se-ia necessário que o órgão técnico desta Reguladora diligenciasse ao local para realizar uma vistoria in locu em conjunto e, conseqüentemente, produzir o respectivo relatório de medições diárias de pressão d’água, conforme procedimento já adotado em outros processos regulatórios e, portanto, que não se verificou a existência de requisitos mínimos para se concluir pela falha na prestação do serviço, pois as manifestações apresentadas pela Companhia se deram no sentido de confirmar que as intermitências, sem contudo, caracterizar falha na prestação do serviço.*”

Sustentou, também, em suas alegações finais, a ausência de requisitos mínimos nestes autos que pudessem demonstrar o desabastecimento reclamado, pelo que deve ser aplicado ao caso em debate, inclusive, o verbete Sumular 330 do TJRJ: “*Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.*”

Registrou que o “*Princípio da Continuidade dos Serviços Públicos não deixa de ser resguardado face interrupções temporárias, visto que a Companhia não é obrigada a prestar abastecimento de água 24 horas por dia, mas sim garantir uma prestação do serviço que respeite uma periodicidade, permitindo o abastecimento, o armazenamento e sua utilização pelo usuário*”, citando, para tanto, jurisprudências do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, bem como um trecho do entendimento já esposado pela Câmara Técnica desta Reguladora sobre o assunto, e que o “*conceito de regularidade deve se ajustar às demais condições da localidade e de outras singularidades que não foram apreciadas no p.p., como a periodicidade, a existência de fornecimento e a posição altimétrica elevada.*”

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/197/2019

CA



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-22/007/197/2019
Data 08/03/2019 Hora: 67
Rubrica: 4346480x

Por fim, manifestou seu inconformismo sobre a conclusão do parecer jurídico apresentado pela Procuradoria da AGENERESA, ao defender que eventual penalidade deve se aplicada com fim pedagógico, haja vista, *“que punir é apenas uma das formas de disciplinar. Porém, uma forma custosa e pouco eficiente, como já demonstrado em diversos estudos empíricos”*, e que *“inexistem dúvidas de que a Companhia cumpriu o dever inerente ao exercício do múnus público, que é a perseguição incessante do interesse público primário, este considerado o atendimento da coletividade”*, razões pelas quais requer o encerramento do presente processo.

É o Relatório.

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

Arquivo Público Estadual
Processo nº E-22/007/197 2019
Data 08 03 2019 Pág. 68
Rubrica: 446480X

Processo nº : E-22/007/197//2019
Data de autuação: 08/03/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000323, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 27/08/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel do usuário, situado na *Rua Jamelão, Freguesia de Jacarepaguá/RJ*, tendo em vista a resposta insatisfatória apresentada pela Companhia CEDAE¹.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE² sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia afirmou “*que o logradouro em questão possui cotas altimétricas elevadas*”, e “*que o abastecimento na região de fato esteve intermitente durante o verão*”, mas que “*ao fim de tal período, o abastecimento tende a normalizar*”; registrou, ainda, que “*fornece carros-pipa aos clientes matriculados e sem débito, mediante solicitação dos mesmos*”, e por fim, que já existe um projeto de obra S.O – DJAC nº - 002/2019 para melhorar o fornecimento de água naquela localidade.

Solicitada a análise e manifestação da CARES³ sobre o assunto reclamado, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer opinando pela responsabilização da Companhia CEDAE quanto ao desabastecimento de água, tendo, ainda, solicitado à Ouvidoria desta Reguladora que fosse contatado o usuário para verificar a regularidade na prestação do serviço.

Assim, após contato realizado com o usuário, constatou-se que o problema diminuiu, porém, não foi efetivamente resolvido, haja vista que o reclamante permaneceu por “*mais de 6 meses praticamente sem abastecimento*”⁴.

¹ Fls.04/07;

² Fls.36/37;

³ Fls.39/40;

⁴ Fls.42/43;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/197/2019



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

Processo Público Estadual
Processo nº E-22/007/197/2019
Data 08/03/2019
Rubrica 4346480x

Já a Procuradoria⁵ desta Agência Reguladora, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia 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, estando, portanto, sujeita a penalidade.

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as justificativas apresentadas não eximem a responsabilidade da Companhia pela prestação do serviço público, que no caso foi inadequado, considerando, em especial, a veracidade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05/07, 19, 24, 26, 30 e 42, bem como a não apresentação de documento comprobatório sobre a pressão de água que abastece o imóvel, e ainda, em razão de ter demorado aproximados 6 (seis) meses para minimizar o problema de desabastecimento de água, que somente se deu mediante a intervenção desta Reguladora, sendo este, inclusive, o entendimento da Procuradoria, que ora acompanho.

Além do mais, em não havendo sido apresentada resposta satisfatória à Ouvidoria da AGENERSA, fato este que motivou a instauração do presente processo, impõe-se aplicar outra penalidade.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art.1º - 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 09/01/2019, 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 2019000323;

Art.2º - 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 09/01/2019, pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX, do Decreto nº 45.344/2015,

⁵ Fls.46/47;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/197/2019



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-22/0071197 2019
Data 08/03/2019 Hora: 70
Rubrica: 4346430x

combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; e artigos 15, inciso II, 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2019000323;

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 - Determinar a abertura de processo regulatório para acompanhar a execução do projeto de obra S.O – DJAC nº - 002/2019, ora informado pela Companhia CEDAE para melhorar o fornecimento de água naquela localidade.

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

08 03 2019 71
E-22/007/197/2019
13064807

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3910

, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2019000323 – 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-22/007/197/2019, por unanimidade,

DELIBERA,


Art.1º - 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 09/01/2019, 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 2019000323;

Art.2º - 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 09/01/2019, pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX, do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; e artigos 15, inciso II, 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2019000323;


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 - Determinar a abertura de processo regulatório para acompanhar a execução do projeto de obra S.O – DJAC nº - 002/2019, ora informado pela Companhia CEDAE para melhorar o fornecimento de água naquela localidade;

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Presidente
Id. 44299605


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

(ausente)
Vogal