



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-22/007/209/2019  
Data 11/03/2019 Fls. 38  
Rubrica 4346480X

Processo nº : E-22/007/209//2019  
Data de autuação: 11/03/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência Nº 2019000746, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 27/08/2019

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n.º 127/2019<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário “*sobre consumo elevado em sua fatura*”, ressaltando que, não houve resposta da Companhia CEDAE.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA n.º 095/2019<sup>2</sup>, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP n.º 026/2019<sup>3</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.

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*”.

<sup>1</sup> Fls.03/04;

<sup>2</sup> Fls.06;

<sup>3</sup> Fls.07/10;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/209//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-22/007/209/2019  
Data 11 03 2019  
Rubrica 42664802

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX<sup>4</sup> expediu Ofícios e correio eletrônico, respectivamente, à Companhia CEDAE e a usuária, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Mediante deliberado em Reunião Interna realizada em 13 de março de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>5</sup>.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 105/2019<sup>6</sup> informei à Companhia CEDAE sobre a instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação sobre a ocorrência em debate, tendo deferido<sup>7</sup>, ainda, a dilação por mais 10 (dez) dias, mediante requerimento<sup>8</sup>.

Em resposta<sup>9</sup>, a Companhia CEDAE esclareceu “*que a reclamante em questão, Vera Lucia Alvares de Figueiredo Taborda, não é a titular da matrícula supracitada e referente ao logradouro Rua Professor Alberto Méier, nº 517, Pitangueiras, Ilha do Governador, Rio de Janeiro – RJ, cuja titularidade pertence à Fernanda Georgeta F. Taborda. Destarte, a reclamação em questão carece de legitimidade*”, mas, “*que procedeu com a restituição dos valores pugnados, através da SR 06/036/2018, sendo assim concedidos créditos nas faturas emitidas a partir de 05/2019 até 02/2020, por meio de 10 (dez) parcelas no valor de R\$ 70,96 (setenta reais e noventa e seis centavos), totalizando ao final abatimento no valor total de R\$ 709,91 (setecentos e nove reais e noventa e um centavos)*, e afirmou, ao final, que resolveu a ocorrência em debate e que não houve má prestação de serviço.

Ato contínuo consta o despacho da Ouvidoria da AGENERSA, datado de 17 de junho de 2019, por meio do qual requereu a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário informando que já houve abatimento relativo às duas primeiras parcelas do avençado e, portanto, que o problema está solucionado<sup>10</sup>,

<sup>4</sup> Fls.11/13;

<sup>5</sup> Fls.15;

<sup>6</sup> Fls.18;

<sup>7</sup> Fls.20;

<sup>8</sup> Fls.19;

<sup>9</sup> Fls.21/22;

<sup>10</sup> Fls.24/25;

CA



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-22/007/209/2019  
Data 11 03 2019  
Rubrica 6346480x

conforme exposto pela Companhia CEDAE, e, posteriormente, ratificado mediante a apresentação de demonstrativo dos lançamentos faturados<sup>11</sup>.

A Procuradoria da AGENERSA, instada a se manifestar sobre a ocorrência, apresentou seu parecer jurídico conclusivo<sup>12</sup> sugerindo “o arquivamento dos autos, uma vez que não há mais medidas processuais a serem tomadas”, considerando que “a CEDAE está realizando a restituição dos valores devidos”, e que de fato já foi demonstrado o abatimento das duas primeiras parcelas.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 286/2019<sup>13</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>11</sup> Fls.29/31

<sup>12</sup> Fls.33/34;

<sup>13</sup> Fls.37;



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-22/1007/209/2019  
Data 11/03/2019  
Rubrica: 44  
6346480X

---

Processo nº : E-22/007/209//2019  
Data de autuação: 11/03/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência Nº 2019000746, 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 “sobre consumo elevado em sua fatura”, tendo em vista que não houve resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou, tempestivamente, suas razões finais<sup>2</sup>, reiterando os termos de suas manifestações, e ainda, registrou ter agido de maneira correta e isenta no caso em debate, de modo que o presente processo deve ser encerrado.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE<sup>3</sup> sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia efetuou a restituição dos valores questionados pelo usuário, por meio de créditos em sua fatura, no valor total de R\$ 709,91 (setecentos e nove reais e noventa e um centavos) tendo, portanto, resolvido a ocorrência em debate.

Já a Procuradoria<sup>4</sup> desta Reguladora, instada a se manifestar, emitiu seu parecer opinando pelo encerramento e arquivamento deste processo, tendo em vista que não há mais nada a ser analisado ou resolvido, considerando que a CEDAE já efetuou a restituição dos valores devidos, conforme demonstrado<sup>5</sup> nestes autos.

---

<sup>1</sup> Fls.03/04;

<sup>2</sup> Fls.41/43;

<sup>3</sup> Fls.21/22, 29/31;

<sup>4</sup> Fls.33/34;

<sup>5</sup> Fls.31;

---

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/209/2019

---



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-22/007/209/2019  
Data 11 03 2019  
Rubrica 45  
43464807

Com efeito, não restam dúvidas de que a ocorrência descrita nestes autos poderia caracterizar a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, a inobservância aos princípios basilares que norteiam a relação usuário/fornecedor do serviço.

Todavia, no caso em exame, constatou-se que a Companhia CEDAE adotou as medidas necessárias para a solução do suposto problema, tendo inclusive restituído valores em favor do usuário.

Contudo, em não havendo sido observado o disposto na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016, considerando que a Companhia CEDAE quedou-se inerte em responder a solicitação da Ouvidoria, impõe-se aplicar a penalidade de multa.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a Companhia CEDAE não praticou qualquer falha na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência nº 2019000746;

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 18/01/2019, 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, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2019000746;

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

É o voto.

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 5089461-7

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/209/2019



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

11 E-22/007/209/2019  
03 2019 46  
U346480x

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3912**

**, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2019000746 – 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-22/007/209/2019, por unanimidade,

**DELIBERA,**

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a Companhia CEDAE não praticou qualquer falha na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência nº 2019000746;

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 18/01/2019, pelo descumprimento do 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, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2019000746;

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura do correspondente Auto 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

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

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

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

(ausente)  
Vogal