



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-12/003/100185/2018

Data 25/10/2018 Fls. 78

Rubrica 5035470

Processo nº : E-12/003.100185/2018
Data de autuação: 21/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018006044 registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2019.

RELATÓRIO

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2018006044, enviada à CEDAE em 20/09/2018, referente a reclamação do usuário Danilo Goretti Villa Verde sobre a possibilidade de ampliação do serviço prestado de abastecimento de água e tratamento de esgoto para Sampaio Correia e tratamento de esgoto para Jacomé, nos seguintes termos:

"Atualmente, Jacomé é abastecida por água (CEDAE). Solicitamos um estudo para ampliação da coleta e tratamento de esgoto. Em Sampaio Corrêa, seria tanto o abastecimento de água, quanto esgotamento sanitário¹".

Na CI AGENERSA / OUVID nº 140, de 23 de outubro de 2018, fls. 04/05, a Ouvidoria ressalta que se passara mais de um mês do envio da solicitação do usuário e a CEDAE, até aquela data, não se manifestara.

A CARES acostou aos autos o contrato de programa celebrado entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, CEDAE e o Município de Saquarema. E, às fls. 39, apresenta seu parecer, no qual concluiu que a solicitação do usuário *"não está incluída no escopo do Contrato de Programa celebrado entre a CEDAE e o Município de Saquarema, conforme pode se verificar nas incisos 1º e 3º da cláusula primeira do referido Contrato. Assim sendo, recomendo informar ao Sr. Danilo*

¹ Fls. 07.



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-12/003/100185/2018

Data 25/10/2018 Fls. 79

Rubrica 3035401

Goretti que sua solicitação deverá ser encaminhada ao Município de Saquarema pelas razões expostas acima”.

Às fls. 41, a Ouvidoria se manifesta, enviando a resposta da CEDAE à ocorrência 2018006044:

“informamos que a Diretoria do Interior da CEDAE está em contato direto com a prefeitura de Saquarema desenvolvendo a parceria já existente”.

Em sua manifestação de fls. 44/46, a Procuradoria entendeu pela perda do objeto, no que tange a solicitação do Sr. Danilo Goretti Villa Verde.

“Por força do despacho exarado à fls. 40, os autos foram remetidos a esta Procuradoria para análise e parecer, solicitando ainda, esclarecimentos sobre ‘se a questão tratada nos autos deverá ser decidida em Sessão Regulatória ou em Reunião Interna.

Sendo assim, com base no entendimento exposto pela Câmara Técnica de Resíduos Sólidos, esta Procuradoria opina pela perda de objeto do feito, visto que não há mais interesse em prosseguir com o presente processo, nos termos do artigo 462, do Código de Processo Civil”.

Ainda, a Procuradoria averiguou que *“considerando a informação desta Ouvidoria à fl. 04 dos autos, de que havia mais de 1 (um) mês após o registro da ocorrência em seu sistema, sem o recebimento de nenhuma resposta da Companhia, ‘mesmo tendo cobrado e solicitado especial atenção ao caso (...)’, ressalta-se que apesar deste Órgão Jurídico entender pela perda do objeto do feito, há também que se apurar o prazo que a CEDAE levou para atender aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso em tela.*

Desse modo, é possível verificar pela análise documental dos autos, que apesar da Ouvidoria ter entrado em contato por e-mail com a Companhia em 20/09/2018 para obter



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-12/003/100185/2018

Data 25/10/2019 Fls. 80

Rubrica 5035401

esclarecimentos sobre o caso, somente houve resposta no dia 23/10/2018, ou seja, 33 (trinta e três) dias após a sua solicitação para o fornecimento de informações pela CEDAE".

Após, a Ouvidoria se manifesta, às fls. 48, informando que "o Sr. Danilo Goretti formulou seu pedido junto ao atendimento da Ouvidoria da AGENERSA durante a Audiência Pública para debater bens reversíveis e critérios preliminares para a 1ª Revisão Tarifária Quinquenal da Cedae realizada no dia 16/08/18.

Ao se dirigir ao totem da Ouvidoria, ele se identificou de forma particular, pelo nome, mas mencionou a Prefeitura Municipal de Saquarema como órgão envolvido na demanda".

A CEDAE se manifestou, às fls. 55/56, por meio do Ofício CEDAE ACP-DP nº 198/2019, alegando que "em 17 de agosto em resposta tempestiva (documento anexo), a Cedae esclareceu o direcionamento da demanda ao setor responsável. Isso porque a demanda solicitada não faz parte do escopo da Ouvidoria, ademais, a solicitação não partiu de usuário individual mas sim do Executivo Municipal, qual seja, Prefeitura de Saquarema.

Por tais motivos a Cedae esclarece que não deixou de responder a demanda por meio da Ouvidoria, entretanto, os demais procedimentos de atendimento foram direcionados as vias próprias para negociação do solicitado, motivo por que não houve descumprimento de prazos, como sugerido pela Procuradoria dessa AGENERSA".

Em seu parecer conclusivo, a Procuradoria entendeu pela intempestividade da resposta da CEDAE à Ouvidoria, ratificando o seu entendimento no Parecer de fls. 44/46:

"Ocorre que, a 'resposta tempestiva' alegada pela CEDAE, apenas encaminha a ocorrência em tela, de sua Ouvidoria, para 'setor responsável', sem prestar maiores esclarecimentos sobre o assunto. Sendo assim, as elucidações pertinentes à resposta da discutida ocorrência somente ocorreu em 23.10.2018, 68 (sessenta e oito) dias após o primeiro e-mail encaminhado.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Serviço Público Estadual

Processo n° E-12/003/100185/2018

Data 25 / 10 / 2018 Fls 81

50350701

Dessa forma, não pode ser compreendido como razoável o decurso temporal em que a Companhia levou para apresentar resposta, considerada pertinente, a fim de dar esclarecimentos ao que lhe foi solicitado. Sendo assim, se faz cabível a penalização sugerida anteriormente, por esta Procuradoria".

A Companhia apresentou as suas razões finais às fls. 74/77.

É o relatório

Luigi Troisi

Conselheiro Presidente - Relator



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 n° E-12/003/100185/2018

Data 25 / 10 / 2018 Fls 32

Rubrica 502540

Processo n°: E-12/003.100185/2018
Data de autuação: 25/10/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência n° 2018006044 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2019.

VOTO

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência n° 2018006044, enviada à CEDAE em 20/09/2018, referente a reclamação do usuário Sr. Danilo Goretti Villa Verde sobre a possibilidade de ampliação do serviço prestado de abastecimento de água e tratamento de esgoto para Sampaio Correia e tratamento de esgoto para Jacone, nos seguintes termos:

"Atualmente, Jacone é abastecida por água (CEDAE). Solicitamos um estudo para ampliação da coleta e tratamento de esgoto. Em Sampaio Corrêa, seria tanto o abastecimento de água, quanto esgotamento sanitário¹".

A CARES acostou aos autos o contrato de programa celebrado entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, CEDAE e o Município de Saquarema. E às fls. 39, apresenta seu parecer, no qual concluiu que a solicitação do usuário "não está incluída no escopo do Contrato de Programa celebrado entre a CEDAE e o Município de Saquarema, conforme pode se verificar nos incisos 1° e 3° da cláusula primeira do referido Contrato. Assim sendo, recomendo informar ao Sr. Danilo Goretti que sua solicitação deverá ser encaminhada ao Município de Saquarema pelas razões expostas acima".

Às fls. 41, a Ouvidoria se manifesta, enviando a resposta da CEDAE à ocorrência 2018006044:

"informamos que a Diretoria do Interior da CEDAE está em contato direto com a prefeitura de Saquarema desenvolvendo a parceria já existente".

¹ Fls. 07.

Em sua manifestação de fls. 44/46, a Procuradoria entendeu pela perda do objeto, no que tange a solicitação do Sr. Danilo Goretti Villa Verde.

"Por força do despacho exarado à fls. 40, os autos foram remetidos a esta Procuradoria para análise e parecer, solicitando ainda, esclarecimentos sobre 'se a questão tratada nos autos deverá ser decidida em Sessão Regulatória ou em Reunião Interna.

Sendo assim, com base no entendimento exposto pela Câmara Técnica de Resíduos Sólidos, esta Procuradoria opina pela perda de objeto do feito, visto que não há mais interesse em prosseguir com o presente processo, nos termos do artigo 462, do Código de Processo Civil."

Ainda, a Procuradoria averiguou que *"considerando a informação desta Ouvidoria à fl. 04 dos autos, de que havia mais de 1 (um) mês após o registro da ocorrência em seu sistema, sem o recebimento de nenhuma resposta da Companhia, 'mesmo tendo cobrado e solicitado especial atenção ao caso (...)', ressalta-se que apesar deste Órgão Jurídico entender pela perda do objeto do feito, há também que se apurar o prazo que a CEDAE levou para atender aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre o caso em tela.*

Desse modo, é possível verificar pela análise documental dos autos, que apesar da Ouvidoria ter entrado em contato por e-mail com a Companhia em 20/09/2018 para obter esclarecimentos sobre o caso, somente houve resposta no dia 23/10/2018, ou seja, 33 (trinta e três) dias após a sua solicitação para o fornecimento de informações pela CEDAE".

A CEDAE se manifestou, às fls. 55/56, por meio do Ofício CEDAE ACP-DP nº 198/2019, alegando que *"em 17 de agosto em resposta tempestiva (documento anexo), a Cedae esclareceu o direcionamento da demanda ao setor responsável. Isso por que a demanda solicitada não faz parte do escopo da Ouvidoria, ademais, a solicitação não partiu de usuário individual mas sim do Executivo Municipal, qual seja, Prefeitura de Saquarema.*

Por tais motivos a Cedae esclarece que não deixou de responder a demanda por meio da Ouvidoria, entretanto, os demais procedimentos de atendimento foram direcionados as vias próprias para negociação do solicitado, motivo porque não houve descumprimento de prazos, como sugerido pela Procuradoria dessa AGENERSA".

Em seu parecer conclusivo, a Procuradoria entendeu pela intempestividade da resposta da CEDAE à Ouvidoria, ratificando o seu entendimento no Parecer de fls. 44/46:

"Ocorre que, a 'resposta tempestiva' alegada pela CEDAE, apenas encaminha a ocorrência em tela, de sua Ouvidoria, para 'setor responsável', sem prestar maiores esclarecimentos sobre o assunto. Sendo assim, as elucidações pertinentes à resposta da discutida ocorrência somente ocorreu em 23.10.2018, 68 (sessenta e oito) dias após o primeiro e-mail encaminhado.

Dessa forma, não pode ser compreendido como razoável o decurso temporal em que a Companhia levou para apresentar resposta, considerada pertinente, a fim de dar esclarecimentos ao que lhe foi solicitada. Sendo assim, se faz cabível a penalização sugerida anteriormente, por esta Procuradoria".

Nos termos do art. 2º da Lei Estadual nº 4556/2005 e o art. 2º do Regimento Interno da AGENERSA, esta Autarquia Especial tem competência para o exercício do Poder Regulatório, mediante acompanhamento, fiscalização, controle e regulação dos **serviços públicos concedidos**.

No caso da CEDAE, a AGENERSA tem a competência de realização da regulação dos contratos de programa, abrangendo *"o acompanhamento e o controle das ações da CEDAE nas áreas técnica e de atendimento aos usuários, podendo estabelecer diretrizes de procedimento em relação aos requisitos da prestação de serviços aludidos"*, conforme os arts. 13 e 15 do Decreto Estadual nº 45.344/15.

Ao analisar o contrato de Programa acostado, fls. 17/38, e o parecer técnico da CARES, é nitido que a AGENERSA não tem competência para atender a solicitação do usuário, uma vez que a localidade de Sampaio Correia e o serviço de esgotamento sanitário de Jacaré não fazem parte do objeto do contrato de programa celebrado entre o Estado do Rio de Janeiro, poder concedente estadual, e o Município de Saquarema, poder concedente municipal.



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-12/003/100.185/2018

Data 25/10/2018 Fols. 35

Assinatura [assinatura]

A competência da AGENERSA está adstrita ao abastecimento de água em Jacaré, uma vez que esse é o serviço a ser prestado pela CEDAE, conforme cláusula primeira do Contrato de Programa. A ampliação do objeto do contrato deverá ser entre os Poderes Concedentes (estadual e municipal), que detém a competência para tanto (art. 23, IX, CRFB/88).

No caso em tela, não há o que se falar em perda do objeto, como sustenta a Procuradoria. Embora a CEDAE tenha informado que a Companhia está em contato direto com a prefeitura de Saquarema, não demonstrou que a ampliação do objeto do contrato engloba os pedidos do usuário, inexistindo qualquer lastro probatório do seu exaurimento.

Portanto, entendo que a AGENERSA não tem competência para a apreciação da solicitação do usuário, bem como deixo de acolher a preliminar suscitada pela Procuradoria.

No que tange à demora na resposta à Ouvidoria pela CEDAE, a Companhia alegou que respondeu tempestivamente em 17/08/2018, ao informar que encaminhou ao setor responsável para a apuração do caso. Novamente, em 20/09/2018, a Ouvidoria retornou a contatar a CEDAE. Em 24/09/2018, mais uma vez a Companhia informou que encaminhou a solicitação do usuário para o setor responsável. E somente apresentou uma resposta efetiva à Ouvidoria em 23/10/2018.

A IN 57/2016, que trata do Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da Cedae, determina, no item 3.2.1, a, que *"a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à Ouvidoria da CEDAE, por meio do sistema operacional de gestão, as ocorrências, para adoção das providências cabíveis e apresentação de resposta à Ouvidoria da AGENERSA dentro dos prazos definidos no item 4"*.

O item 3.2.2 determina que as respostas a serem apresentadas deverão ser referentes ao andamento e a conclusão da ocorrência, tornando todo o processo transparente. No caso em tela, as informações prestadas à Ouvidoria da AGENERSA pela Companhia são insuficientes, uma vez que são superficiais, sem constar os dados necessários para que o usuário tenha certeza de que a Companhia está atuando para o atendimento da solicitação. Dessa forma, não é possível considerá-las como as respostas determinadas pelo referido manual aprovado na IN 57/2016.



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-12/003/100.185/2018

Data 25/10/2018 Fts. 86

Rubrica ff 5035470

Somente em 23/10/2018 a Companhia encaminhou à Ouvidoria da AGENERSA a resposta efetiva sobre o andamento do atendimento, informando que a "CEDAE está em contato direto com a prefeitura de Saquarema desenvolvendo a parceria já existente". Passaram-se 68 (sessenta e oito) dias do primeiro contato da Ouvidoria desta autarquia.

O lapso temporal de 68 (sessenta e oito) dias para apresentação de resposta do andamento não é razoável, considerando que o prazo mais longo previsto no item 4 do Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA (IN 57/2016) é de 15 dias úteis, cujo término seria em 06/09/2018.

A CEDAE não atuou de forma eficiente, ferindo o item 1.2 do referido manual, o qual determina a transparência dos procedimentos administrativos e a agilidade no atendimento às demandas, bem como os itens 3.2.1 e 3.2.2, ao apresentar a resposta do andamento do atendimento da solicitação fora de um prazo razoável.

Assim, entendo pela aplicação de penalidade multa, nos termos dos itens 1.2, 3.2.1 e 3.2.2 do Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da Cedae, aprovado pela IN57/2016, c/c art. 22, IV da IN 66/2016.

Em face do exposto acima, mormente dos pareceres da CARES e da Procuradoria da Agenersa, aos quais me filio, sugiro ao Conselho Diretor:

- Declarar a incompetência da AGENERSA para análise do cumprimento da solicitação do Sr. Danilo Goretti Villa Verde quanto a inclusão do serviço de esgotamento sanitário em Jacaré e o serviço de saneamento básico em Sampaio Correia, ampliando o objeto do contrato de Programa celebrado entre o Estado do Rio de Janeiro e o Município de Saquarema.
- Aplicar à CEDAE a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da

infração, aqui considerada em 20/09/2018, em decorrência da demora na apresentação de resposta às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, nos termos dos itens 1.2, 3.2.1 e 3.2.2 do Manual de Procedimentos da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da Cedae, aprovado pela IN57/2016, em relação à presente ocorrência;

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CARES e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.
- Determinar à Secretaria Executiva o envio de cópia desta decisão ao usuário Sr. Danilo Goretti Villa Verde.

É o voto,



Luigi Troisi

Conselheiro Presidente - Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3934

, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100185/2018

Data 25/10/2018 Fls 23

Rubrica [assinatura]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E-12/003/100185/2018
Data: 25/10/2018 Fls 23
Data da Retificação: 05/09/2019
Responsável: [assinatura]

CONCESSIONÁRIA CEDAE - Ocorrência nº 2019002133
registrada na ouvidoria da AGENERSA.

O CONSELHO DIRETOR DA AGENCIA 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-12/003/100185/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º Declarar a incompetência da AGENERSA para análise do cumprimento da solicitação do Sr. Danilo Goretti Villa Verde quanto a inclusão do serviço de esgotamento sanitário em Jacaré e o serviço de saneamento básico em Sampaio Correia, ampliando o objeto do contrato de Programa celebrado entre o Estado do Rio de Janeiro e o Município de Saquarema.
- Art. 2º Aplicar à CEDAE a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada em 20/09/2018, em decorrência da demora na apresentação de resposta às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, nos termos dos itens 1.2, 3.2.1 e 3.2.2 do Manual de Procedimentos de Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e Ouvidoria da Cedae, aprovado pela IN57/2016, em relação à presente ocorrência.
- Art. 3º Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CARES e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016.
- Art. 4º Determinar à Secretaria Executiva o envio de cópia desta decisão ao usuário Sr. Danilo Goretti Villa Verde.
- Art. 5º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2019.

LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Presidente - Relator
ID 44299605

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738

Vogal

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885