



Gov. do Estado do 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-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018  
Rubrica 43464807

Processo nº : E-12/003/100236/2018  
Data de autuação: 29/11/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018006557  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

## RELATÓRIO

Trata-se de Embargos opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº. 3844<sup>1</sup>, de 30/05/2019, publicado no DOERJ em 10/06/2019.

Na citada peça de Embargos, a CEDAE aponta, inicialmente, a sua oposição tempestiva. No mérito, aponta que a decisão embargada contém "*obscuridade que impossibilita o correto entendimento do julgado*"; entende não ser possível "*depreender quais medidas especificamente a Companhia deve adotar para além da adequação dos extintores*"; aponta que "*A não especificação das*

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3844 , DE 30 DE MAIO DE 2019. CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº. 2018006557. 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-12/003/100236/2018, 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 anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 03/10/2018, com base nos artigos 2º e 3º do Decreto nº. 45.344/2015, combinado com os artigos 15 e 22, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão das falhas identificadas na Agência de Atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 66/2016;

Art. 3º - Determinar que a CEDAE providencie, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da publicação da presente, a adequação da loja de atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ, sobretudo no que concerne às medidas diretamente ligadas à segurança dos usuários e funcionários como, por exemplo, a adequação dos extintores de incêndio;

Art. 4º - As adequações acima citadas deverão ser informadas à esta AGENERSA, mediante Relatório, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do término das mesmas;

Art. 5º - Determinar à CEDAE que encaminhe a AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação da presente, relatório contendo todas as medidas previstas para a melhoria das agências de atendimento, que estão sendo discutidas no processo administrativo nº. E-07/100594/2017;

Art. 6º - Determinar que a CASAN, em conjunto com a CARES e Procuradoria, analise, no prazo de 60 (sessenta) dias, os documentos encaminhados pela CEDAE, de modo a verificar a necessidade de instauração de processo regulatório específico para avaliar, discutir e padronizar as medidas necessárias para a melhoria na qualidade da prestação de serviço nas agência de atendimento, conforme as particularidades de cada região.

Art. 7º - 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; Silvio Carlos Santos Ferreira Conselheiro Id. 39234738; Tiago Mohamed Monteiro Conselheiro-Relator Id. 50894617; José Carlos dos Santos Araújo Conselheiro Id. 05546885.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018



Governo do Estado do 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-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018  
Rubrica 4346480x

adequações necessárias geram à Cedae o eminente risco de não conseguir cumprir propriamente a Deliberação"; razões pelas quais entende necessário esclarecimentos acerca das medidas a serem adotadas.

Instada a se manifestar, a Procuradoria apresenta Parecer pelo qual aponta a tempestividade dos Embargos opostos; e relembra que o efeito interruptivo é característica imanente dos embargos. No mérito, rechaça a alegação de obscuridade uma vez que ao longo do processo foram tratados os itens de inadequação da agência de atendimento de Todos os Santos, os quais também foram abordados no Voto condutor da deliberação embargada; entende que a referência à extintores de incêndio foi utilizada, apenas, como exemplo, sem qualquer limitação à ação da Companhia; afirma que a deliberação é clara, constando no escopo da decisão as medidas necessárias; razões pelas quais opina pelo conhecimento dos Embargos e, no mérito, pela negativa dos mesmos, ante a ausência de omissões, contradições ou obscuridades.

Mediante ofício, informei à CEDAE acerca da conclusão da instrução do presente feito, encaminhei link para acesso à cópia integral do mesmo e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de Razões Finais.

Em resposta, a CEDAE afirma que já vinha adotando providências e medidas de melhorias em seu atendimento comercial aos clientes através de processo administrativo próprio; relata que já foi iniciado estudo para remodelagem de atendimento ao público; quanto à Agência de Todos os Santos informa que realizou as melhorias abaixo listadas:

- a) Fixou cartaz em local visível informando os contatos do PROCON-RJ;
- b) Alertou todos os funcionários sobre a obrigatoriedade do uso do crachá;
- c) Apontou a "necessidade mínima de funcionários no horário de almoço";

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018



Governo do Estado do 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 Exterior  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29 11 2018 Pág. 93  
Relatório 1346460X

- d) Informa que está adotando procedimentos de adequação e obras de melhorias, ressaltando que a agência dispõe de monitores de computadores com alturas ajustáveis (esse item versava sobre a ausência de equipamentos e infraestrutura destinado a colaboradores terceirizados do IBDD);
- e) Informa que possui dois chamadores de tempo de espera, um comum e um preferencial;
- f) Informa que fixou mapa de risco ao quadro de informações da agência;
- g) Aponta a existência de dois extintores na área interna e um extintor na área externa, todos dentro do prazo de validade;
- h) Indica já ter providenciado a aquisição de novas longarinas;
- i) Informa estar em processo de contratação de empresa com objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado ao cliente, tendo como meta a diminuição do tempo de espera;

É o Relatório.

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



Gov. do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo: E-12/003/100236/2018  
Data: 29/11/2018  
Folha: 94  
Assinatura: 63464807

Processo nº : E-12/003/100236/2018  
Data de autuação: 29/11/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018006557  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

### VOTO

Trata-se de Embargos tempestivamente<sup>1</sup> opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº. 3844<sup>2</sup>, de 30/05/2019, notadamente no que se refere ao comando disposto no artigo 3º, abaixo disposto:

*"Art. 3º - Determinar que a CEDAE providencie, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da publicação da presente, a adequação da loja de atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ, sobretudo no que concerne às medidas diretamente ligadas à*

<sup>1</sup> A Deliberação AGENERSA nº. 3884/2019 foi publicada no DOERJ em 10/06/2019. O prazo de regimental teve seu termo em 15/06/2019 (sábado), estendendo-se ao primeiro dia útil subsequente, dia 17/06/2019 (segunda-feira), data na qual foram protocolizados os embargos.

<sup>2</sup> **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3844, DE 30 DE MAIO DE 2019. CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº. 2018006557. 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-12/003/100236/2018, 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 anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 03/10/2018, com base nos artigos 2º e 3º do Decreto nº. 45.344/2015, combinado com os artigos 15 e 22, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão das falhas identificadas na Agência de Atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 66/2016;

Art. 3º - Determinar que a CEDAE providencie, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da publicação da presente, a adequação da loja de atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ, sobretudo no que concerne às medidas diretamente ligadas à segurança dos usuários e funcionários como, por exemplo, a adequação dos extintores de incêndio;

Art. 4º - As adequações acima citadas deverão ser informadas à esta AGENERSA, mediante Relatório, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do término das mesmas;

Art. 5º - Determinar à CEDAE que encaminhe a AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação da presente, relatório contendo todas as medidas previstas para a melhoria das agências de atendimento, que estão sendo discutidas no processo administrativo nº. E-07/100594/2017;

Art. 6º - Determinar que a CASAN, em conjunto com a CARES e Procuradoria, analise, no prazo de 60 (sessenta) dias, os documentos encaminhados pela CEDAE, de modo a verificar a necessidade de instauração de processo regulatório específico para avaliar, discutir e padronizar as medidas necessárias para a melhoria na qualidade da prestação de serviço nas agência de atendimento, conforme as particularidades de cada região.

Art. 7º - 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; **Silvio Carlos Santos Ferreira** Conselheiro Id. 39234738; **Tiago Mohamed Monteiro** Conselheiro-Relator Id. 50894617; **José Carlos dos Santos Araújo** Conselheiro Id. 05546885.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018

IA



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

Estado Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236 2018  
Data 29 11 2018 Hora 95  
Número 4346480X

*segurança dos usuários e funcionários como, por exemplo, a adequação dos extintores de incêndio".*

Na citada peça de Embargos, a CEDAE aponta que a decisão embargada contém "obscuridade que impossibilita o correto entendimento do julgado"; não sendo possível "depreender quais medidas especificamente a Companhia deve adotar para além da adequação dos extintores".

Analisando os argumentos apresentados, a Procuradoria rechaça a alegação de obscuridade, indicando que ao longo do processo foram claramente apontados todos os itens de inadequação na agência de atendimento de Todos os Santos, os quais também foram abordados no Voto condutor da deliberação embargada. Por isso, opina pela negativa de provimento dos embargos opostos.

De fato, da simples leitura do Relatório e Voto por mim apresentados - *os quais compõem a deliberação* -, é possível notar que indiquei, claramente, todas as desconformidades encontradas na citada agência de atendimento, tanto aquelas apontadas pelo usuário, quanto as indicadas pelo servidor Wallace Santos, na vistoria realizada em 01/04/2019.

Assim, não procedem as alegações da CEDAE quando diz não saber quais medidas deve adotar na agência de atendimento objeto deste feito.

Demais disso, a própria Companhia informa ter instaurado processo próprio<sup>3</sup> para a "melhorias a serem implantadas para remodelar o atendimento aos seu público", no bojo do qual está inserida a agência de Todos os Santos.

Desta forma, conjugando-se os fatos apontados no Voto por mim apresentado com os estudos que a própria CEDAE vem elaborando, não se pode aceitar a alegação de desconhecimento das medidas necessárias para cumprimento da Deliberação AGENERSA nº. 3844.

<sup>3</sup> E-07/100594/2017.



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 Pág. 96  
Publize  
43464807

E para demonstrar a inexistência de quaisquer dúvidas quanto aos procedimentos a serem adotados, a própria CEDAE apresenta, em Razões Finais, **as diversas medidas já adotadas na agência de Todos os Santos**<sup>4</sup>, as quais serão oportunamente analisadas quando for avaliado o cumprimento da Deliberação ora embargada.

Desta forma, resta demonstrado não só a inexistência de obscuridade na Deliberação editada, como também, a inexistência de dificuldades ou impedimentos para o seu regular cumprimento.

Por todo o exposto, filiando-me ao Parecer da Procuradoria desta Reguladora, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Conhecer os Embargos opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº. 3844, de 30/05/2019, vez que tempestivos para, no mérito, negar-lhes provimento.

É o Voto.

**Tiago Mohamed Monteiro**

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7

- <sup>4</sup>a) Fixou cartaz em local visível informando os contatos do PROCON-RJ;  
b) Alertou todos os funcionários sobre a obrigatoriedade do uso do crachá;  
c) Apontou a "necessidade mínima de funcionários no horário de almoço";  
d) Informa que está adotando procedimentos de adequação e obras de melhorias, ressaltando que a agência dispõe de monitores de computadores com alturas ajustáveis (esse item versava sobre a ausência de equipamentos e infraestrutura destinado a colaboradores terceirizados do IBDD);  
e) Informa que possui dois chamadores de tempo de espera, um comum e um preferencial;  
f) Informa que fixou mapa de risco ao quadro de informações da agência;  
g) Aponta a existência de dois extintores na área interna e um extintor na área externa, todos dentro do prazo de validade;  
h) Indica já ter providenciado a aquisição de novas longarinas;  
i) Informa estar em processo de contratação de empresa com objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado ao cliente, tendo como meta a diminuição do tempo de espera"

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018



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

Órgão Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018  
Folha 97  
13464807

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3972**

**, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº.  
2018006557.**

**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-12/003/100236/2018, por unanimidade,

**DELIBERA,**

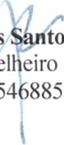
Art. 1º - Conhecer os Embargos opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº. 3844, de 30/05/2019, vez que tempestivos para, no mérito, negar-lhes provimento.

Art. 2º - 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

**Vogal**