

Processo nº.: E-12/003/100246/2018
Autuação: 04/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018006291- CEDAE.
Sessão: 31/10/2019.

RELATÓRIO

O processo em epígrafe foi instaurado a partir da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA no dia 03 de dezembro de 2018, sobre problemas na instalação de um hidrômetro na residência de uma usuária, bem como sobre a ocorrência de um vazamento após a ligação da sua água.

De acordo com as informações da Ocorrência n. 2018006291 (CEDAE), mesmo após inúmeras solicitações da usuária do serviço, persistia o vazamento na rua, sem qualquer iniciativa da concessionária para realização dos reparos necessários.

Através da resposta ao Ofício nº 22/2019, (fls. 19) a CEDAE aduziu que *“enviou uma equipe técnica ao logradouro supracitado em 21/03/2019 e executou o serviço de reparo referente ao vazamento do ramal”*.

Em seguida, a CARES emitiu parecer, às fls. 24, no sentido de que a: *“concessionária CEDAE seja responsabilizada pela demora de 7 meses pra reparar um simples vazamento do ramal, caracterizando falha na prestação do serviço ao cliente com conseqüente desperdício de água, recursos financeiros e naturais.”*

A concessionária (fls. 34/35) ratificou que o problema foi solucionado e o abastecimento do local regularizado. Afirmou que, quanto ao tempo decorrido, inexistia qualquer resolução da AGENERSA ou Manual de Procedimentos da CEDAE nesse sentido, fato inclusive já citado em diferentes processos instaurados pela Agência Reguladora. Esclareceu

ainda, que diante da ausência de norma específica da AGENERSA quanto aos prazos para os serviços a serem realizados pela concessionária, restaria incabível qualquer responsabilização. Por fim, concluiu no sentido de que a função normativa das agências reguladoras não poderia ser maior do que a exercida por qualquer outro órgão administrativo ou entidade da administração indireta.

A Procuradoria às fls. 38- 40 ressaltou que a inexistência de manual contendo os prazos para atendimento dos serviços, nos moldes de outras concessionárias, não poderia ensejar a adoção de uma conduta omissiva. Ao final, opinou por penalizar a concessionária e reiterou a urgência em se realizar um manual de parâmetros de atendimento da CEDAE, no sentido de minimizar os litígios judiciais e reforçar a segurança jurídica.

Em suas razões finais às fls. 44-48, a CEDAE aduziu que solucionou o problema da usuária, destacou que não houve demonstração de prejuízo à mesma e que não constavam reclamações de outros usuários quanto ao fato. Reiterou os argumentos da inexistência de norma específica quanto ao prazo de execução dos serviços e rechaçou o uso da analogia para o vertente caso.

Ressaltou que a própria CARES já se manifestou no sentido da impossibilidade de aplicação de penalidade à CEDAE por ausência de normatização e, por fim, pontuou que a imposição de multa à CEDAE ocasionaria prejuízo financeiro à mesma e deixaria de atingir o objeto resguardado. Requereu, ao final, o encerramento deste processo administrativo.

É o relatório.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



Processo nº: E-12/003/100246/2018
Autuação: 04/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018006291. CEDAE.
Sessão: 31/10/2019

VOTO

Trata-se de processo instaurado a partir da Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA registrada no dia 03 de dezembro de 2018, sobre problemas na instalação de um hidrômetro na residência de uma usuária, bem como sobre a ocorrência de um vazamento após a ligação da sua água.

O cerne da questão é o excessivo prazo para a conclusão do serviço pela concessionária CEDAE.

Em que pese os argumentos da regulada, trata-se de evidente falha na prestação do serviço pela concessionária. Isso porque, consoante o parecer técnico da CARES de n.º 40/2019 (fls. 24), a reclamação da usuária foi remetida à concessionária no fim de agosto de 2018.

Percebe-se bem que a própria concessionária afirma que efetuou o reparo, contudo, somente após 07 (sete) meses de espera. Tal demora além de ocasionar enorme transtorno para o usuário, acarretou em consequente desperdício de água.

De outro lado, os argumentos da concessionária de que não há um manual que estabeleça tempo de atendimento nos moldes existentes em outras prestadoras de serviços essenciais reguladas por esta agência, não prosperam.



Isto porque, como bem ressaltado pela Procuradoria da AGENERSA (fls. 38-40), a ausência de norma quanto ao tema não autoriza a concessionária a desobedecer princípios básicos contratuais e administrativos.

É de se atentar que os serviços públicos devem ser prestados de forma acessível e contínua em consonância com o artigo 6º da Lei n.º 8.987/95, que assim dispõe:

“Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.”

Neste sentido, a realização de reparo na residência de uma usuária somente 07(sete) meses após a reclamação perante a concessionária, mostra-se conduta desarrazoada, extemporânea e sem zelo por parte da CEDAE.

Diante do acima exposto, voto por:

1. Aplicar à concessionária CEDAE a penalidade de multa equivalente a 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (agosto/18) de acordo com o artigo 17, inciso II, parágrafos 2º e 3º do Decreto 45.344/18, por desobediência ao contido nos artigos 2º e 3º, inciso VI do mesmo diploma legal;

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado de Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100246/2018

Data 04/12/2018 Fls.: 53

Rubrica: PRB 4439560-4



Gov. do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CARES e a CAPET, a lavratura do correspondente auto de infração, em consonância com a Instrução Normativa n.º 001, de 04/09/2007.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3980 DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.**

CONCESSIONÁRIA **CEDAE.**
Ocorrência nº. 2018006291.
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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º **E-12/003/100246/2018**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à concessionária CEDAE a penalidade de multa equivalente a 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (agosto/18) de acordo com o artigo 17, inciso II, parágrafos 2º e 3º do Decreto 45.344/18, por desobediência ao contido nos artigos 2º e 3º, inciso VI do mesmo diploma legal;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CARES e a CAPET, a lavratura do correspondente auto de infração, em consonância com a Instrução Normativa n.º 001, de 04/09/2007;

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2019.

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro Presidente

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Tiago Mohamed
Conselheiro

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator