



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 Estadual
Processo nº E-12/003/100256/2018
Data 11/12/2018 às 77
Rubrica

Processo nº : E-12/003/100256//2018
Data de autuação: 11/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018007183 CEDAE.
Sessão Regulatória: 31/10/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OU/ID nº. 183/2019¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário "sobre cobrança indevida em suas faturas", ressaltando que, decorridos mais de 30 (trinta) dias, não houve resposta e/ou solução da Companhia CEDAE.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX² expediu Ofícios e correio eletrônico, respectivamente, à Companhia CEDAE e a usuária, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Mediante Resolução AGENERSA CODIR nº 15/01/19, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria³.

Em seguida, consta dos autos uma cópia do Ofício AGENERSA/SECEX nº 59/2019, expedido à Companhia CEDAE, por meio do qual restou informado a relação de ocorrências registradas na Ouvidoria desta Reguladora, visando obter a respectiva resposta em até 30 (trinta) dias, dentro destas a presente reclamação em debate.

Da mesma forma, consta uma cópia da CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019⁴, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019⁵, por meio do qual a Companhia CEDAE,

¹ Fls.03/04;

² Fls.06/08;

³ Fls.13;

⁴ Fls.16/;

⁵ Fls.17/20;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100256//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 Estadual
Processo nº E-12/003/100256/2018
Data 11.12.2018
Rubrica 4346490X

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 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”*.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 055/2019⁶ 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.

Em resposta, a Companhia CEDAE⁷ informou *“que o logradouro em questão situa-se em uma região de altos índices de violência, uma vez que trata-se da Comunidade Morro do Dendê”*, e ainda, *“que a tarifa social é um procedimento que deve ser aprovado por diversos setores da empresa, sendo necessária a vistoria do local em que a tarifa deverá ser cobrada”*, cuja acesso, por muitas vezes, encontra-se prejudicado, mas que o pedido da usuária será acolhido, *“muito provavelmente”*.

Ato contínuo, a CAPET⁸ emitiu seu parecer técnico e concluiu que *“do ponto de vista regulatório, a aprovação de tarifa social se prende ao cumprimento de determinados requisitos básicos de ordem técnica (empresa), financeira (empresa e cliente) e social (cliente), o que parece estar em curso, a se*

⁶ Fls.25;
⁷ Fls.28/32;
⁸ Fls.41;



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 Estadual”

Processo nº E-12/003/100256 : 2018

Data 11/12/2018 às 79

Rubrica

43464307

depreender das declarações acostadas, ainda que demande algum tempo para se efetivar”, não cabendo o debate sobre a problemática da insegurança pública naquela localidade.

A Procuradoria da AGENERSA, instada a se manifestar, apresentou seu parecer jurídico conclusivo⁹ no sentido de que a justificativa apresentada pela Companhia CEDAE sobre a impossibilidade de fazer a vistoria no local reclamado, não afastou o seu dever de prestar um bom atendimento ao pedido do usuário, conforme inclusive já disposto no Aviso nº 94/2010, emitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - TJRJ, Enunciado nº 69: “A alegação da concessionária, destituída de prova de que a área é de risco, não a exime de reparar serviço essencial, sendo cabível a antecipação da tutela para restabelecê-lo ou a conversão em perdas e danos em favor do usuário”, e opinou, ao final, pela aplicação de penalidade diante da prestação do serviço público inadequado, e ainda, pela restituição dos valores pagos a maior desde a abertura da ocorrência em debate.

Em seguida, após remessa dos autos à Ouvidoria desta Reguladora com o intuito de colher informações junto ao usuário sobre a concessão de tarifa social¹⁰, foi apresentada a resposta negativa sobre o pedido¹¹, fato este que ensejou uma nova expedição de Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 162/2019¹² à Companhia CEDAE, que por sua vez, afirmou já ter atualizado o cadastro e atendido a solicitação e ainda, retificado a medição 12/2018¹³.

Contudo, visando ter a certeza do atendimento ao pedido formulado pela usuária, retornei¹⁴ os autos à Ouvidoria desta Reguladora, porém, não foi possível colher as informações solicitadas, haja vista que não foram respondidos os correios eletrônicos (e-mail) enviados a usuária, nem logrado êxito nas tentativas de contato telefônico¹⁵.

⁹ Fls.44/47;

¹⁰ Fls.50;

¹¹ Fls.51/52;

¹² Fls.53;

¹³ Fls.59/60;

¹⁴ Fls.61;

¹⁵ Fls.62/64;



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

Processo nº E-12/003/100256 2018
Data 11 12 2018
Folha 80
4246485X

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 330/2019¹⁰, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em sua derradeira manifestação, a Companhia CEDAE reiterou os termos de seus esclarecimentos e justificativas já constantes destes autos, e confirmou que *“logrou êxito em solucionar a problemática versada no caso em comento”*, sendo *“imprescindível a realização de vistoria no logradouro do usuário que pleiteia inclusão em tarifa social”*, ainda que *“em áreas de risco, apesar de não serem impeditivos para atendimento aos usuários, necessitam de maior planejamento e programação”*. Aduziu, também, que a usuária, apesar do tempo decorrido para atendimento da solicitação, não teve problema de desabastecimento de água e que os valores faturados foram retificados.

Por fim, sustentou que, na eventualidade de ser aplicada alguma penalidade pela ocorrência em debate, esta deve se adequar ao fim colimado de forma a gerar menor prejuízo ao interesse público e aos indivíduos, posto que a Companhia *“adotou os meios possíveis para solucionar a questão”*, razões pelas quais requer o encerramento do processo.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹⁰ Fls.67.



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

SEMPRE PÚBLICO ESTADUAL
Processo nº E-12/003/100256 2018
Data 11/12/2018 - 81
Rubrica: [assinatura] 4346495X

Processo nº : E-12/003/100256/2018
Data de autuação: 11/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018007183 CEDAE.
Sessão Regulatória: 31/10/2019

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário que relata estar tentando seu enquadramento na Tarifa Social desde julho/2018, sem sucesso. Questiona, ainda, o valor da conta de dezembro/2018, muito acima de sua média de consumo mensal.

Em resposta, a CEDAE informa que o local no qual reside o usuário é de risco, tendo em vista ser muito próximo da Comunidade do Dendê, o que impediria o acesso da equipe técnica para a realização da vistoria necessária ao enquadramento na tarifa social; mas relata que a mesma "*muito provavelmente será aprovada*".

Analisando as informações e documentos dispostos nos autos, verifico que a residência da usuária é, de fato, muito próxima à Comunidade do Dendê, o que poderia dificultar o acesso da equipe da Companhia, em razão da ocorrência de eventuais conflitos.

Contudo, a própria usuária informa (às fls. 04) que uma equipe da CEDAE compareceu ao local para verificação do medidor no mês de novembro/2018, informação não contestada pela Companhia.

Demais disso, não há nenhuma informação nos autos acerca de dificuldades para a realização da leitura do medidor, de modo a serem geradas as faturas mensais. Assim, causa espécie que a CEDAE não consiga vistoriar o local para enquadrá-lo na tarifa social, mas consiga efetuar a leitura do medidor mensalmente, para cobrar pelo serviço prestado.

[assinatura]

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100256/2018



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

Arquivo Processos Estaduais

Processo nº E-12/003/100256 2018

Data 11 12 2018 82

Rubrica

43464907

Outrossim, cabe lembrar à CEDAE que a mera alegação de tratar-se de área de risco não a exime da prestação adequada do serviço, sendo necessário que a Companhia demonstre, irrefutavelmente, as dificuldades encontradas para acesso ao local, o que não restou evidenciado nos presentes autos.

Registre-se o disposto na Súmula nº. 197 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que assim dispôs:

"SUMULA TJ Nº 197 A ALEGAÇÃO DE CONCESSIONÁRIA, DESTITUÍDA DE PROVA DE QUE A ÁREA É DE RISCO NÃO A EXIME DE REPARAR SERVIÇO ESSENCIAL, SENDO CABÍVEL A ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PARA RESTABELECÊ-LO OU A CONVERSÃO EM PERDAS EM DANOS EM FAVOR DO USUÁRIO".

Vale lembrar que a Companhia acostou à sua defesa preliminar reportagens de março de 2018 e março de 2019, ou seja, períodos bem distantes do primeiro contato da usuária, que ocorreu em julho de 2018.

Assim, cabe indagar se, desde o primeiro contato da usuária, a Companhia não teve nenhuma oportunidade de comparecer ao local para a realização da vistoria necessária ao seu enquadramento na tarifa social, mesmo com a realização das leituras mensais com regularidade.

Do que consta dos autos, não há como acatar a tese da CEDAE, restando evidenciada a falha na prestação do serviço em razão da demora no atendimento do pedido do cliente. Assim, inclusive, é o posicionamento da Procuradoria desta Casa, que opina pela aplicação de penalidade.

Cabe destacar que, somente em setembro de 2019, a CEDAE informa que a usuária já se encontra enquadrada na tarifa social, devendo o lapso temporal ocorrido entre a solicitação (julho/2018) e a informação de enquadramento (setembro/2019) ser considerado para fins de dosimetria da pena.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100256/2018



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 Beneficiário
Processo nº E-12/003/100256/2018
Data 11/12/2018
Número 83
4346490x

Por fim, no que se refere à conta do mês de dezembro de 2018, há informação nos autos acerca do seu refaturamento, não tendo a usuária relatado nenhum problema posterior, conforme se verifica do contato da Ouvidoria da AGENERSA (em 11/07/2019) à mesma, sem qualquer resposta.

Contudo, o citado refaturamento somente ocorreu cerca de 07 meses depois, restando, igualmente, configurada a falha na prestação do serviço, aqui atenuada pela solução da controvérsia, ainda que depois de longo prazo.

No que se refere à sugestão da Procuradoria, quanto ao refaturamento de todas as contas da usuária para a tarifa social desde a solicitação inicial (julho/2018), embora trate-se de proposta de evidente relevância (dada a condição social da usuária), não identifiquei nos autos qualquer pleito nesse sentido, nem mesmo reclamações quanto aos valores das contas mensais, a não ser aquela referente à dezembro/2018, já refaturada.

Não há, igualmente, nos autos informações acerca de data em que a usuária cumpriu todos os requisitos que lhe cabiam para fazer jus ao citado benefício; há apenas informação da data na qual a mesma efetuou o seu pleito e a data estimada de concessão do benefício.

Por isso, entendo que o acolhimento da sugestão acima disposta pode não espelhar a melhor medida a ser adotada, razão pela qual deixo de apreciá-la.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

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, aqui considerada como data da infração (julho/2018), pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão da demora na realização de vistoria na residência da usuária, de modo a atender seu pleito de enquadramento na tarifa social;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100256/2018



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

CARVÃO PENAL DO REGULIST
Processo nº E-12/003/100256 2018
Data 11 12 2018 84
4346480X

Art. 2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

Art. 3º - Aplicar à CEDAE, a penalidade de advertência pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 15, inciso I, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão da demora na realização do refaturamento da conta de consumo mensal da usuária, relativa ao mês de dezembro/2018.

Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, 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



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-12/003/100256 2018
Data 11 12 2018 85
Rubrica 4346490X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3982

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº.
2018007183.

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-12/003/100256/2018, 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, aqui considerada como data da infração (julho/2018), pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão da demora na realização de vistoria na residência da usuária, de modo a atender seu pleito de enquadramento na tarifa social;

Art. 2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

Art. 3º - Aplicar à CEDAE, a penalidade de advertência pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 15, inciso I, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão da demora na realização do refaturamento da conta de consumo mensal da usuária, relativa ao mês de dezembro/2018.

Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 66/2016.

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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Presidente
Id. 44299605


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

Vogal