



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-12/003/100269/2018  
Data 13/12/2018 Fol. 47  
Rubrica: 4346430X

Processo nº: E-12/003/100269//2018  
Data de autuação: 13/12/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007204, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 192/2018<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário sobre demora na instalação de hidrômetro em seu imóvel, desde 2017, localizado na Rua Antenor de Moura Ranhete, nº 95, Bairro da Luz/RJ, ressaltando que não houve resposta da Companhia CEDAE e o problema persiste.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX<sup>2</sup> expediu Ofício e correio eletrônico (e-mail), respectivamente, à Companhia CEDAE e ao usuário, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019<sup>3</sup>, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019<sup>4</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 nº 066/2018, 057/2018 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 (meses), o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

<sup>1</sup> Fls.04/05;

<sup>2</sup> Fls.07/08, 10/12;

<sup>3</sup> Fls.13;

<sup>4</sup> Fls.14/17;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100269//2018



13464805

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*”.

Mediante deliberado em Reunião Interna realizada em 11 de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>5</sup>.

Em resposta, a Companhia CEDAE<sup>6</sup> apenas reiterou as justificativas já apresentadas a esta Reguladora sobre a demora na execução dos serviços solicitados pelos usuários, em especial, acerca do descumprimento contratual por parte de empresa terceirizada, sem, contudo, informar se já foi executado o serviço solicitado e, conseqüentemente, resolveu a ocorrência em debate.

A CARES<sup>7</sup>, instada a se manifestar, apresentou seu parecer técnico e concluiu pela aplicação de penalidade à Companhia CEDAE, independentemente da problemática ocorrida com a empresa terceirizada Emissão S/A, ante a prestação do serviço público inadequado.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria<sup>8</sup>, constatou-se que após contato telefônico realizado com o usuário, “*o abastecimento está normalizado após a instalação do hidrômetro, que ocorreu na primeira quinzena do mês de junho (entre 12 e 14/06/19)*”.

Já Procuradoria<sup>9</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento alinhavado pela Câmara Técnica, no sentido de que a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado, ao deixar observar o disposto no artigo 3º, inciso I e VI do Decreto nº 45.344/2015, e, portanto, deve ser aplicada penalidade, devido aos fatos descritos na ocorrência em debate.

<sup>5</sup> Fls.19;  
<sup>6</sup> Fls.23/26;  
<sup>7</sup> Fls.28;  
<sup>8</sup> Fls.30;  
<sup>9</sup> Fls.33/34;

AA



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-12/003/100269/2018  
Data 13/12/2018 Fls. 49  
Rubrica: 42464807

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 361/2019<sup>10</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.

Em derradeira manifestação, a Companhia CEDAE<sup>11</sup> reiterou os termos de sua defesa e ressaltou que a reclamação foi resolvida, razões pelas quais requereu o encerramento do presente processo.

É o Relatório.

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

<sup>10</sup> Fls.37;

<sup>11</sup> Fls.36/41.



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 Estável  
Processo nº E-12/003/100269/2018  
Data 13/12/2018 Fls. 50  
Rubrica 43464807

Processo nº : E-12/003/100269//2018  
Data de autuação: 13/12/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007204, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Agência Reguladora, sobre a demora na instalação de hidrômetro, desde 2017, no imóvel situado na Rua Antenor de Moura Ranhete, nº 95, Bairro da Luz/RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Na presente hipótese, após analisar as informações que foram apresentadas pela CEDAE<sup>2</sup> sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia alegou ter demorado a executar o serviço solicitado, devido ao descumprimento contratual por parte da empresa terceirizada *Emissão S.A.*, que foi contratada exclusivamente para realização dos seus serviços de manutenção, instalação de hidrômetros, dentre outros, mas que adotou as medidas necessárias para solução do assunto e, assim, sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

Nesse contexto, em que pese as justificativas apresentadas, identifiquei que o hidrômetro somente foi instalado no imóvel na primeira quinzena do mês de junho de 2019 (*entre 12 e 14/06/19*)<sup>3</sup>, muito embora o pedido do usuário tenha sido realizado em 2017<sup>4</sup>, e a ocorrência registrada em 07/11/2018, fatos estes incontroversos e não impugnados.

A CARES<sup>5</sup>, pelo que consta nestes autos, emitiu seu parecer técnico e concluiu pela aplicação de penalidade à Companhia CEDAE, independentemente da problemática ocorrida com a empresa

<sup>1</sup> Fls.04/05;

<sup>2</sup> Fls.23/26;

<sup>3</sup> Fls.30;

<sup>4</sup> Fls.05;

<sup>5</sup> Fls.28;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100269/2018



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

Processo E-12/003/100269/2018  
13 12 2018 51  
1346480x

terceirizada Emissão S/A, o que, conforme já vem decidindo este Conselho Diretor sobre o assunto, não é razoável, nem compatível com a prestação de um serviço público adequado.

Já a Procuradoria<sup>6</sup> desta Reguladora apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a Companhia CEDAE agiu em desacordo com o princípio da prestação do serviço público adequado, de modo que a aplicação de penalidade deverá ter também o objetivo pedagógico a fim de inibir outras ocorrências desta mesma natureza.

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as justificativas apresentadas pela Companhia CEDAE, em que pese os esforços realizados pela mesma, não eximem sua responsabilidade pela prestação do serviço público, que no caso, foi inadequado, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 30, e ainda, por ter ultrapassado em muito a esfera do razoável ao demorar aproximadamente 6 (seis) meses para resolver a ocorrência de instalação de hidrômetro no imóvel reclamado, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

Além do mais, tendo em vista que a Companhia deixou ainda de responder a ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, fato este que motivou inclusive a instauração do presente processo administrativo na forma da Instrução Normativa que regula a matéria, impõe-se aplicar outra penalidade.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 07/11/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018007204;

<sup>6</sup> Fls.33/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100269/2018



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

Processo nº E-12/003/100269/2018  
13 12 2018 52  
13464807

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 07/11/2018, pelo descumprimento ao artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.314/2015, 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 2018007204;

Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos 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

Processo nº E-12/003/100269 2018  
13 12 2018 53  
1346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3982

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2018007204 – 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-12/003/100269//2018, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 07/11/2018, pelo descumprimento dos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018007204;

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 07/11/2018, 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 2018007204;

Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos 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

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

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

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

Vogal