



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-22/007/124/2019

Data 06/02/2019

Rubrica: 1346480x

Processo nº : E-22/007/124//2019  
Data de autuação: 06/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018008438, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n.º 062/2019<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “*sobre problema de abastecimento de água em seu imóvel*”, situado na Rua Afrânio Peixoto, n.º 445, Campo Grande/RJ, ressaltando que, não houve resposta da Companhia CEDAE, e o problema persiste.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA n.º 095/2019<sup>2</sup>, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP n.º 026/2019<sup>3</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 n.º 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*”

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

<sup>2</sup> Fls.07;

<sup>3</sup> Fls.08//11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/124//2019



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-22/007/124/2019  
Data 06/02/2019 Pág. 51  
Rubrica: [assinatura]

*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 AGENERISA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia”.*

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX<sup>4</sup> expediu Ofícios e correio eletrônico, respectivamente, à Companhia CEDAE e ao usuário, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 19 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>5</sup>.

Em resposta, a Companhia CEDAE<sup>6</sup> informou que “o reclamante, Sr. Francisco de Assis Fomes Menezes não é titular da matrícula 0090897-5”, referente ao imóvel, objeto da ocorrência em debate, e esclareceu que “está sendo abastecido paliativamente por meio de carro-pipa” e, portanto, “não se encontra sem água, conforme O.S 1901567252 e 1901531420 anexas”. Ademais, reiterou os termos do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019, já acostado a estes autos, acreditando, assim, ter atendido a solicitação desta Reguladora.

A CARES<sup>7</sup>, instada a se manifestar, emitiu seu parecer e concluiu pela responsabilização da Companhia CEDAE pelo desabastecimento no imóvel reclamado, independentemente dos alegados problemas contratuais com a empresa terceirizada para realização dos serviços.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria<sup>8</sup> foi requerido a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 20 de junho de 2019, por meio do qual constatou-se que “... o fornecimento de água está regular”.

<sup>4</sup> Fls.12/16;

<sup>5</sup> Fls.18;

<sup>6</sup> Fls.23/27;

<sup>7</sup> Fls.29;

<sup>8</sup> Fls.31/32;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/124//2019

[assinatura]



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-22/007/124/2019  
Data 06/02/2019  
Rubrica: [assinatura] 4346480X

Já a Procuradoria<sup>9</sup> desta Reguladora, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que: *“ficou demonstrado a falha na prestação do serviço ofertado pela Companhia”*, o que inclusive foi reconhecido pela reclamada em suas manifestações, de modo que se impõe a aplicação de penalidade prevista no artigo 3º, inciso I e VI, do Decreto nº 45.344/2015, eis que agiu em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 362/2019<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 sua derradeira manifestação a Companhia CEDAE<sup>11</sup> reiterou os termos de suas manifestações e justificativas já constantes destes autos, e ressaltou que o entendimento alinhavado, tanto pela CARES, como pela Procuradoria desta Reguladora, deixou de levar em consideração a *“informação de fornecimento de carro-pipa e êxito em solucionar a problemática, limitando-se a mencionar de forma genérica os problemas vivenciados pela CEDAE com a contratada”*.

Registrou, também, que o *“Princípio da Continuidade dos Serviços Públicos não deixa de ser resguardado face interrupções temporárias, visto que a Companhia não é obrigada a prestar abastecimento de água 24 horas por dia, mas sim garantir uma prestação do serviço que respeite uma periodicidade, permitindo o abastecimento, o armazenamento e sua utilização pelo usuário”*, e aduziu que, eventual interrupção no fornecimento de água em situação de emergência por razões de ordem técnica é legalmente prevista no artigo 6º, parágrafo 3º, inciso I, da Lei nº 8.987/1995, bem como no artigo 40, incisos I e II, da Lei nº 11.445/2007, citando, para tanto, jurisprudências do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, bem como um trecho do entendimento já esposado pela Câmara Técnica destas Reguladora sobre o assunto, e que *“a simples informação que o serviço é irregular, não é suficiente para caracterizar a má prestação do serviço”*.

<sup>9</sup> Fls.35/37;  
<sup>10</sup> Fls.40;  
<sup>11</sup> Fls.41/749



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

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-22/007/124/2019  
Data 06/02/2019  
Rubrica: 43464807

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, razões pelas quais requereu o encerramento do processo.

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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-22/007/124 2019  
Data 06/02/2019 Pág. 54  
Número 43464807

Processo nº : E-22/007/124//2019  
Data de autuação: 06/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018008438, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a ocorrência registrada junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade no abastecimento de água no imóvel situado na Rua Afrânio Peixoto, nº 445, Campo Grande/RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE<sup>2</sup> sobre o fato reclamado em 20/12/2018, constatou-se que a Companhia afirmou que o referido imóvel “*está sendo abastecido paliativamente por meio de carro-pipa*” e, portanto, “*não se encontra sem água, conforme O.S 1901567252 e 1901531420*”, e ainda, justificou a demora no atendimento ao usuário, em especial, com base no descumprimento contratual por parte de empresa terceirizada *Emissão S.A.*, que foi contratada exclusivamente para realização dos seus serviços de manutenção, concertos de vazamentos, reposição de pavimentos, dentre outros, mas que adotou as medidas necessárias para solução do assunto e, assim, sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

Solicitada a análise e manifestação da CARES<sup>3</sup> sobre a ocorrência, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer opinando pela responsabilização da Companhia CEDAE quanto ao desabastecimento de água, independentemente do descumprimento contratual por parte de sua terceirizada.

Com efeito, visando ter a certeza do atendimento à reclamação, remeti estes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contactado o usuário em 20/06/2019, confirmou que o abastecimento de água foi normalizado<sup>4</sup>.

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

<sup>2</sup> Fls.22/27;

<sup>3</sup> Fls.29;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/124/2019

UA



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-22/007/124 2019  
Data 06 02 2019 55  
Rubrica: 134640X

Já a Procuradoria<sup>5</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que “ficou demonstrada a falha na prestação do serviço ofertado pela Companhia”, caracterizando, assim, a má prestação do serviço e, assim, deve ser aplicada a penalidade, nos termos do Decreto nº 45.344/2015.

Contudo, em que pese os esclarecimentos apresentados, identifiquei que a ocorrência, não obstante tenha sido reclamada em 20/12/2018, foi atendida pela Companhia CEDAE em 27/01/2019<sup>6</sup>, conforme restou comprovado por meio da Ordem de Serviço 1901.53142-0, fato este incontroverso e não impugnado pelo próprio usuário, quando questionado pela Ouvidoria.

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as providências que foram adotadas pela Companhia, mediante o fornecimento de carro-pipa e abastecimento de água no local, justificaram o tempo razoável de 37 (trinta e sete) dias para atender a ocorrência, porém, não eximem integralmente a sua responsabilidade pela prestação do serviço público essencial, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 32, sendo este, inclusive, o entendimento da Procuradoria, 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 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, 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

<sup>4</sup> Fls.31/32;

<sup>5</sup> Fls.64/66;

<sup>6</sup> Fls.27;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/124/2019



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-22/007/124 2019  
Data 06 02 2019 56  
Rubrica  
4346407

Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência Ocorrência nº 2018008438;

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 20/12/2018, com base no 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; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008438;

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

SEÇÃO PÚBLICA ESTADUAL  
Processo nº E-22/007/124/2019  
Data 06 02 2019  
Rubrica: 1346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3984

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2018008438 – 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-22/007/124//2019, por unanimidade,

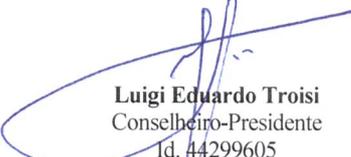
**DILIBERA.**

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 o dia 20/12/2018, 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, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência Ocorrência nº 2018008438;

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 20/12/2018, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2016; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008438;

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

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

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

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

Vogal