



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

Orçamento Público Estadual  
Processo nº E-22/007/131/2019  
Data 06/02/2019 nº 44  
Rubrica  
43464807

Processo nº : E-22/007/131//2019  
Data de autuação: 06/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007718, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 31/10/2019

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 071/2019<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar à reclamação apresentada pelo usuário “*sobre problemas no abastecimento de seu imóvel*”, situado na Rua Pernambuco, nº 1142, casa nº 03, Engenho de Dentro/RJ, uma vez que não houve resposta da Companhia CEDAE.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019<sup>2</sup>, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 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 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*”.

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

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

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

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/131//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

Ofício Público Estadual  
Processo nº E-22/007/131 2019  
Data 06 02 2019 Pág 45  
Rubrica: 13464807

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 (e-mail), 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, inicialmente, que o reclamante não é titular da matrícula nº 0260701-3, objeto deste processo, e esclareceu que *“executou as obras necessárias nas esquinas da Rua Pernambuco e Rua Cruz e Souza, em 03/01/2019, conforme O.S 1901.001374 em anexo, de forma que o abastecimento encontra-se normalizado”*.

A CARES<sup>7</sup>, instada a se manifestar, sugeriu a remessa do processo à Ouvidoria desta Reguladora para que fosse contactado o usuário e verificado a regularidade no abastecimento de água.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria<sup>8</sup>, constatou-se a normalização do serviço reclamado, conforme mensagem enviada pela própria usuária.

Retornado o processo regulatório a CARES<sup>9</sup>, esta, por sua vez, após análise de tudo que consta nos autos, emitiu seu Parecer Técnico nº 58/2019 e registrou que a Companhia CEDAE regularizou o abastecimento de água reclamado após 37 (trinta e sete) dias do registro da ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA.

Já a Procuradoria<sup>10</sup> desta AGENERSA, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que o problema foi resolvido em tempo razoável,

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

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

<sup>6</sup> Fls.23/25;

<sup>7</sup> Fls.26;

<sup>8</sup> Fls.27/28;

<sup>9</sup> Fls.29/30;

<sup>10</sup> Fls.33/35;



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-22/007/131/2019  
Data 06 02 2019  
Rubrica: 4346490x

qual seja, 37 (trinta e sete) dias contados do registro da ocorrência, motivado, inclusive, por fatos supervenientes, mas que não afasta a sua responsabilidade em prestar um serviço público adequado, e, portanto, a Companhia CEDAE está sujeita a penalidade de advertência, considerando tudo que consta nestes autos, e por fim, reiterou a necessidade de ser elaborado o Manual de Parâmetros de atendimento das CEDAE, conforme já exposto pelo órgão jurídico em outros processos regulatórios sobre o mesmo assunto.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 280/2019<sup>11</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.

Por fim, registro que a Companhia CEDAE apresentou sua derradeira manifestação<sup>12</sup> e reiterou os termos de sua defesa, e defendeu que devido “a inexistência de norma específica para a Companhia que autorize a avaliação dos prazos adotados para execução dos serviços”, não seria possível a aplicação de penalidade no caso em tela, nem tampouco por analogia, “ainda que de forma subsidiária, à CEDAE, conforme sugerido pela Procuradoria, dos Manuais aplicados à CAJ e à Prolagos durante o período de transição da elaboração das referidas normas, por proibição contida nos artigos 2º, § 3º e 14 do Decreto 45.344/2015”, razões pelas quais requereu o encerramento do presente processo.

É o Relatório.

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

<sup>11</sup> Fls.38;

<sup>12</sup> Fls.39/43.





Govorno 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 E SUSTENTÁVEL  
Processo nº E-22/007/131 2019  
Data 06 02 2019 47  
Rubrica  
1346480X

Processo nº : E-22/007/131//2019  
Data de autuação: 06/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007718, 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 Reguladora, acerca de eventual problema de abastecimento de água no imóvel situado na Rua Pernambuco, nº 1142, casa nº 03, Engenho de Dentro/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 27/11/2018, constatou-se que a Companhia afirmou que “*executou as obras necessárias nas esquinas da Rua Pernambuco e Rua Cruz e Souza, em 03/01/2019, conforme O.S 1901.001374 em anexo, de forma que o abastecimento encontra-se normalizado*”.

Com efeito, visando ter a certeza do atendimento à reclamação, remeti estes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contactado o usuário em 29/05/2019, confirmou que o abastecimento de água foi normalizado em conformidade com a resposta da Companhia.

Solicitada a análise e manifestação da CARES<sup>3</sup> sobre a ocorrência, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer e registrou também que a Companhia CEDAE regularizou o abastecimento de água reclamado após 37 (trinta e sete) dias do registro da ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA.

Já a Procuradoria<sup>4</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que o problema foi

<sup>1</sup> Fls.04/05;  
<sup>2</sup> Fls.23/25;  
<sup>3</sup> Fls.25/26;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/131//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-22/007/131 2019  
Data 06 02 2019 Pág. 48  
Rubrica: 43464807

resolvido em tempo razoável, motivado, inclusive, por fatos supervenientes, mas que não afasta a sua responsabilidade em prestar um serviço público adequado, estando, assim, sujeita ainda a penalidade de advertência.

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as providências que foram adotadas pela Companhia, mediante a execução de obra nas proximidades do imóvel reclamado, 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 veracidade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 28, 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 27/11/2018, 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, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018007718;

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 27/11/2018, 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

<sup>4</sup> Fls.32/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/131/2019



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-22/007/1931/2019  
Data 06/02/2019 Pág. 49  
Rubrica: 1346480X

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 2018007718;

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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-22/007/131 2019  
Data 06 02 2019 Pág. 50  
Rubrica  
1346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3985

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2018007718 – 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-22/007/131/2019, por unanimidade,

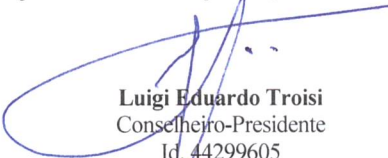
DELIBERA.

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 o dia 27/11/2018, 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 2018007718;


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 27/11/2018, com base no artigo 1º, 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 2018007718;

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**  
Conselheira  
Id. 39234738

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

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

(ausente)  
Vogal