



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 Especial
Processo nº E-22/007/132 2019
Data 06 02 2019 55
Rubrica

Processo nº : E-22/007/132//2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018007561, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 31/10/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº 067/2019¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “*sobre problemas na pressão de água em seu imóvel*”, situado na Rua Dona Emilia, nº 170/201, Inhaúma/RJ, uma vez que não houve resposta da Companhia CEDAE.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019², promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019³, 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*”.

¹ Fls.04/05;

² Fls.07;

³ Fls.08/11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/132//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

“Serviço Público Estadual”
Processo nº E-22/007/132 2019
Data 06/02/2019 Fls. 56
Rubrica: [Assinatura]

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX⁴ 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 Relatoria⁵.

Em resposta, a Companhia CEDAE⁶ informou, inicialmente, que o reclamante não é titular da matrícula nº 1230484-0, objeto deste processo, e esclareceu que o problema de baixa pressão de água decorreu de um vazamento, cujo serviço de reparo já foi executado. Todavia, no que diz respeito à demora no atendimento desta solicitação, registrou que *“infelizmente vêm acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, concertos de vazamento, reposição de pavimentos, e instalações”* devido ao descumprimento contratual por parte de empresa terceirizada Emissão S.A., e portanto, que sua responsabilidade na ocorrência em debate deve ser atenuada ao máximo em virtude de todas as medidas que foram adotadas.

A CARES⁷, 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 Ouvidoria⁸, constatou-se a normalização do serviço reclamado, conforme mensagem enviada pela própria usuária.

Retornado o processo regulatório a CARES, esta, por sua vez, após análise de tudo que consta nestes autos, emitiu seu Parecer Técnico nº 73/2019, e opinou pela responsabilização da Companhia CEDAE *“pela demora no concerto do vazamento que ocasionou a falta d’água no imóvel do reclamante desde 23/10/2018 até a data de 18 de março de 2019, quando informa que o problema foi solucionado”*.

⁴ Fls.12/16;

⁵ Fls.18;

⁶ Fls.23/28;

⁷ Fls.30/31;

⁸ Fls.32/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/132//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

Arquivo Público Estadual
Processo nº E-22/007/132 2019
Data 06 02 2019 Fm 57
Rubrica
1346480X

Já a Procuradoria⁹ desta AGENERSA, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que, embora o problema tenha sido resolvido, “em relação ao tempo de demora da prestadora de serviço, no qual foi de 146 (cento e quarenta e seis) dias”, entendeu que a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com o artigo 3º, incisos I e VI do Decreto nº 45.344/2015, ou seja, deixou de observar o princípio da prestação do serviço público adequado e, portanto, está sujeita a aplicação de penalidade.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 281/2019¹⁰, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Por fim, registro que a Companhia CEDAE apresentou sua derradeira manifestação¹¹ e reiterou os termos de sua defesa, ressaltando que a reclamação de baixa pressão d'água não configurou má prestação de serviço, nem tampouco feriu o princípio da continuidade dos serviços públicos, pois não estaria obrigada ao fornecimento contínuo por 24 (vinte e quatro) horas por dias, sendo este inclusive o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro sobre a matéria.

Aduziu, ainda, que “o serviço de reparo do vazamento foi executado em 13/12/2018 às 09:50, com término às 14:50, com abastecimento normalizado após a execução, conforme Ordem de Serviço 1811324409”, e, conseqüentemente, que o período real para resolução da ocorrência foi de 30 (trinta) dias após a data da abertura do protocolo pelo usuário (201811132796), em 13/11/2018.

Ademais, 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

⁹ Fls.40/42;

¹⁰ Fls.45;

¹¹ Fls.46/54.

1346480X



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-22/007/132 2019
Data 06 02 2019 Fm: 58
Rubrica: [assinatura]

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



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-22/007/132 / 2019
Data 06 02 2019 Fol. 59
Rubrica:

Processo nº : E-22/007/132//2019
Data de autuação: 06/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018007561, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 31/10/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar à reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual problema de pressão de água no imóvel do usuário, situado na Rua Dona Emilia, nº 170, apartamento nº 201, Inhaúma/RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE¹.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE² sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia afirmou que o problema decorreu de um vazamento de água, mas que o serviço de reparo já foi executado, e ainda, justificou a sua 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, tendo adotado as medidas necessárias para solução do assunto e, assim, que sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

Com efeito, visando ter a certeza do atendimento à reclamação, remeti estes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contactado o usuário em 16/05/2019³, confirmou que o serviço foi executado com sucesso e o abastecimento de água encontra-se normalizado, em conformidade com a resposta da Companhia.

¹ Fls.04/05;

² Fls.23/28;

³ Fls.32/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/132//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
Processo nº E-22/007/132 2019
Data 06 02 2019 Fls. 60
13464307

Solicitada a análise e manifestação da CARES⁴, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer opinando pela responsabilização da Companhia CEDAE, “*pela demora no concerto do vazamento que ocasionou a falta d’água no imóvel do reclamante desde 23/10/2018 até a data de 18 de março de 2019, quando informa que o problema foi solucionado*”.

Já a Procuradoria⁵ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que “*em relação ao tempo de demora da prestadora de serviço, no qual foi de 146 (cento e quarenta e seis) dias*”, a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado, estando, assim, sujeita a penalidade.

Contudo, em que pese os esclarecimentos que foram apresentados sobre o tempo que a ocorrência demorou ser atendida, identifiquei que o problema de vazamento e baixa pressão de água no imóvel, não obstante tenha ocorrido em 23/10/2018, foi resolvido pela Companhia CEDAE em 13/12/2018⁶, conforme restou comprovado quando da apresentação de suas razões finais, por meio da Ordem de Serviço 1811324409⁷.

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 essencial, que no caso, foi inadequado, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 32/34, e ainda, por ter demorado 50 (cinquenta) dias para resolver a ocorrência, 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.

⁴ Fls.36/38;

⁵ Fls.40/42;

⁶ Fls.27;

⁷ Fls.54;



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-22/007/132 2019
Data 06 02 2019 61
Rubrica

43464007

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 23/10/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 3.987/95 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 2018007561;

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 21/11/2018, 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 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 2018007561;

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



Gov^o 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-22/007/132/2019
Data 06/02/2019
Rubrica
4346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3986

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018007561 – 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-22/007/132//2019, por unanimidade,

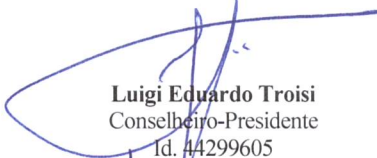
DELIBERA,

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 23/10/2018, 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 2018007561;


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 21/11/2018, 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 19/2016; 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 2018007561;

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


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

Vogal