



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-12/003/100268/2018
Data 13/12/2018
Folha 51
43464907

Processo nº : E-12/003/100268/2018
Data de autuação: 13/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018006790 registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 28/11/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário, que relata que desde o mês de agosto/2018 entra em contato com a CEDAE solicitando reparos de um vazamento na Rua Piraquara, na calçada em frente ao número 19, sem qualquer resposta.

Às fls. 11, consta correspondência eletrônica do usuário informando que o vazamento foi sanado.

Às fls. 13, consta cópia da Resolução CODIR nº. 663/2019 pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Às fls. 17/20, consta correspondência da CEDAE mediante a qual justifica a demora na execução de serviços em razão da ausência de concurso público para contratação de funcionários; explica que a empresa então contratada (Emissão S.A.) passou a apresentar diversos problemas para a execução dos serviços; que a CEDAE já aplicou a esta mais de 12 (doze) multas, encontrando-se em fase de rescisão contratual; relata já estar adotando as medidas necessárias para melhorar a qualidade na prestação dos serviços; razões pelas quais requer a atenuação das responsabilidades decorrentes da falha relatada no presente feito.

Às fls. 28, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa ter enviado equipe técnica ao local, a qual efetuou os reparos necessários, sanando o problema.

Por solicitação da CARES, o usuário foi novamente contatado, confirmando que o problema foi resolvido.

Às fls. 32, consta manifestação da CARES através da qual opina "para que a Agenersa considere o problema solucionado".

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100268/2018



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

“Serviço Público Brasileiro”
Processo nº E-12/003/100268/2018
Data 13/12/2018 nº 52
Rubrica 4346480X

Em complementação, o Gerente da CARES opina pela responsabilização da CEDAE em razão da demora na realização dos reparos necessários no vazamento relatado, uma vez que o mesmo foi comunicado em agosto/2018 e somente sanado em 18/03/2019.

Às fls. 36/38, consta Parecer da Procuradoria pelo qual aponta que a CEDAE deixou de observar o disposto na Lei 8987/1995 no que tange a prestação do serviço público; ilumina o Decreto 45.344/2015; defende a ocorrência de falha na prestação do serviço em razão da demora na execução dos reparos necessários; razões pelas quais sugere a aplicação de penalidade de cunho pedagógico.

Instada a se manifestar por este Gabinete, a CEDAE repisa os argumentos anteriormente apresentados; frisa que solucionou a questão quando realizou os reparos necessários; ilumina o disposto na LINDB; solicita que todos os processos decorrentes de falhas na execução dos serviços por parte da Emissão S.A. sejam tratados em um mesmo processo; e requer o encerramento do feito.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



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-12/003/100268/2018
Data 13/12/2018
Folha 53
4346480X

Processo nº : E-12/003/100268/2018
Data de autuação: 13/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018006790 registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 28/11/2019

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista reclamação de usuário, que relata buscar junto à CEDAE, desde o mês de agosto/2018, reparos de um vazamento na calçada na Rua Piraquara, em frente ao número 19, sem qualquer resposta.

Em sua defesa, a CEDAE responsabiliza a empresa então contratada (Emissão S.A.) pelos problemas para atendimento aos serviços solicitados e informa ter realizado o reparo no local, fato confirmado pelo usuário, através de correspondência eletrônica¹.

Analisando a documentação disposta nos autos, é simples identificar que a solicitação do usuário ocorreu em agosto de 2018, mas a solução para o problema se deu em janeiro de 2019, ou seja, cerca de 05 (cinco) meses depois.

A única justificativa apresentada pela Companhia para justificar este prazo, é justamente a questão experimentada junto à sua terceirizada, Emissão S.A..

Nem seria necessário dizer que quaisquer problemas com a contratada da CEDAE jamais poderiam refletir na qualidade da prestação dos serviços, sendo a Companhia direta e completamente responsável pelos problemas que a citada empresa passou a apresentar.

Outrossim, é de se indagar se a CEDAE não tinha o controle das reclamações recebidas dos clientes e se as mesmas já haviam sido ou não atendidas, até mesmo porque, o cliente informa ter realizado diversos contatos.

¹ Fls. 11.



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-12/003/100268/2018
Data 13/12/2018
Folha 54
13464807

Não se pode aceitar que, somente após a instauração de processo nesta Reguladora, a CEDAE providencie os reparos solicitados há muitos meses, valendo lembrar que a água é um bem extremamente precioso e escasso, não sendo adequado que um vazamento permaneça por tantos meses, sem solução.

Assim, resta configurada a falha na prestação do serviço, cabendo à CEDAE as responsabilizações decorrentes das inadequações apresentadas.

Nesse sentido, inclusive, opinam CARES e Procuradoria, harmônicos ao sugerir a aplicação de penalidade à Companhia.

Por fim, cabe apontar, igualmente, a ausência de resposta, pela CEDAE, às indagações da Ouvidoria desta Reguladora, fato que igualmente atrai à Companhia, as penalidades decorrentes da inobservância ao disposto na IN CODIR nº. 57/2016.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (agosto/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 2018006790;

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 anteriores à data da infração (novembro/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 2018006790;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100268/2018



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

Jornal Público Estadual
Processo nº E-12/003/100268 2018
Data 13 12 2018 Pág. 55
Assinatura 43464807

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-12/003/100268/2018
Data 13 12 2018 Pág. 56
Número 4346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4008

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018006790 REGISTRADA NA OUIVOCORIA DA
AGENERSA.

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-12/003/100268/2018, por unanimidade,

DELIBERA.

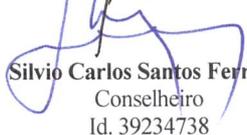
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (agosto/2018), pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o 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 2018006790;

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 anteriores à data da infração (novembro/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 2018006790;

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