



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

MEMÓRIA PÚBLICA Estadual
Processo nº E-22/007/107/2019
Data 30 01 2019 38
4346450X

Processo nº : E-22/007/107/2019
Data de autuação: 30/01/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2018008128 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 solicitação de hidrômetro em sua residência situada à Rua Capitão João Manoel, nº. 3570, Porto Novo, São Gonçalo, RJ, desde o ano de 2011, contudo a CEDAE exige que o mesmo "identifique a entrada da água", mas que para tanto, "teria que quebrar em muitas áreas o terreno de seu vizinho".

Às fls. 10/13, 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. 21/23, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa que foi realizada, na residência da usuária, "a ligação de água com a instalação de hidrômetro utilizando uma caixa enterrada".

Às fls. 25, consta parecer da CARES pelo qual defende que a demora de 08 (oito) anos para atender à solicitação da usuária não pode ser entendida como prestação adequada do serviço, apontando a responsabilidade da Companhia na hipótese em tela.

Por solicitação da Procuradoria, o usuário foi novamente contatado, confirmando que o hidrômetro foi instalado em sua residência no mês de março de 2019.

AA

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/107/2019



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

JUNHO PÚBLICO ESCRITO
Processo nº E-22/007/107/2019
Data 30 01 2019 p. 39
43464802

Ato contínuo, a Procuradoria apresenta parecer pelo qual entende que a CEDAE descumpriu o disposto no artigo 3º, incisos I e IV do Decreto nº. 45.344/2015; razões pelas quais sugere a aplicação de penalidade de cunho pedagógico à Companhia.

Mediante ofício, informei à CEDAE acerca da conclusão da instrução do presente feito, encaminhei link para acesso à cópia integral do mesmo e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



Estado do Rio de Janeiro
Governador Cláudio Castro
Vice Governador Luiz Fernando de Souza
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-22/007/107 2019
Data 30 01 2019
Folha 43
Assinatura: [assinatura]

Processo nº : E-22/007/107//2019
Data de autuação: 30/01/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018008128, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 28/11/2019

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 no imóvel situado na Rua Capitão João Manoel, nº. 3570, Porto Novo, São Gonçalo, RJ, desde 2011, tendo a Companhia exigido que fosse identificado a entrada da água, mas que para isso, "teria que quebrar em muitas áreas o terreno de seu vizinho", considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia apresentou, tempestivamente, suas razões finais², reiterou os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que não há nenhuma comprovação nestes autos de que a solicitação do usuário tenha sido realizada em 2011, sendo certo que após a padronização de cavalete com a instalação de hidrômetro realizada no dia 15/02/2019, através da OS 1902190596, o abastecimento de água foi normalizado e, conseqüentemente, é possível afirmar que a sua atuação não atraiu a aplicação de penalidade, haja vista ter agido de maneira correta e isenta no caso.

Na presente hipótese, após analisar as informações que foram apresentadas pela CEDAE³ sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia alegou ter "realizada a ligação de água com a instalação de hidrômetro utilizando uma caixa enterrada", juntando, para tanto, duas imagens fotográficas do local, e ainda, justificou 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.

¹ Fls.04/05;

² Fls.40/42;

³ Fls.21/23;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/107//2019

[assinatura]



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

Processo nº E-22/007/107/2019
Data 30 01 2019
Folha 44
Assinatura: [assinatura]

A CARES⁴, pelo que consta nestes autos, emitiu seu parecer técnico e concluiu pela aplicação de penalidade à Companhia CEDAE, tendo em vista que a “*demora absurda, cerca de 8 anos, para atender a solicitação de instalação de água para o reclamante não se coaduna com prestação de serviço adequado*”.

Já a Procuradoria⁵ desta Reguladora, visando ter a certeza do atendimento à reclamação, solicitou a remessa destes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contactado o usuário, obteve retorno em 20/08/2019, confirmando que o serviço de instalação de hidrômetro foi executado em março de 2019⁶.

Com efeito, após retorno destes a Procuradoria, foi apresentado o respectivo 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 atender também o objetivo pedagógico a fim de inibir outras ocorrências desta mesma natureza⁷.

Contudo, tendo em vista que o usuário deixou de comprovar que efetivamente solicitou o serviço em 2011, e ainda, que a Companhia também deixou de apresentar uma cópia da mencionada Ordem de Serviço executada, considero, ainda assim, que a CEDAE ultrapassou em muito a esfera do razoável ao demorar aproximadamente 3 (três) meses contados do registro da ocorrência na Ouvidoria desta Reguladora para executar o serviço de instalação de hidrômetro no imóvel reclamado.

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, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

⁴ Fls.25;

⁵ Fls.28;

⁶ Fls.30/31;

⁷ Fls.33/34;



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-22/007/107/2019
Data 30 01 2019 Pág. 45
Revisor
1346480X

Além do mais, tendo em vista que a Companhia deixou ainda de responder a ocorrência de assunto de prioridade média 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 12/12/2018, 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 nº 2018008128;

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 28/12/2018, 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 2018008128;

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-22/007/107 2019
Data 30 01 2019 16:46
Rubrica: 1346A0X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4010

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018008128 REGISTRADA NA OUVIDORIA 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-22/007/107/2019, por unanimidade,

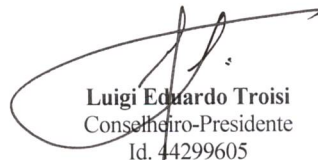
DELIBERA,

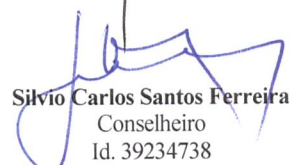
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração 12/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com 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 nº 2018008128;

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 28/12/2018, 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 2018008128;

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