

**Processo nº.:** E-22/007/108/2019  
**Autuação:** 30/01/2019  
**Concessionária:** CEDAE  
**Assunto:** Ocorrência nº 2018006245. Registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Abastecimento Irregular. RECURSO.  
**Sessão:** 28/11/2019.

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso administrativo interposto pela Concessionária CEDAE, contra a decisão do Conselho desta agência regulatória, assentada na Deliberação n. 3.840/19<sup>1</sup> de 30 de maio de 2019, que aplicou a penalidade de multa de 0,0001% e 0,0003% sobre o faturamento da concessionária dos últimos 12 (doze) meses.

Inicialmente cabe analisar sobre a tempestividade da impugnação. A Deliberação foi publicada no dia 10 de junho de 2019 e o recurso, protocolado dentro do prazo de 10 (dez) dias (19 de junho de 2019), portanto, dentro do prazo estabelecido em lei.

O presente processo iniciou-se a partir da Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA enviada para a CEDAE em 01 de outubro de 2018, constando reclamação de uma usuária quanto ao desabastecimento de água em seu imóvel há mais de 01(um) mês.

Em seu parecer, às fls. 33/34, a CARES emitiu seu parecer de n.º: 043/2019, no sentido de que "o prazo transcorrido entre o registro da manifestação às fls. 05 (28/09/2018) e a identificação do problema pela Companhia (19/10/2018), foi de 21 (vinte e um) dias", ressaltando que existia registro da usuária quanto à ausência de solução do problema, em 160 (cento e sessenta) dias da inicial.



A Procuradoria às fls. 38-40, ressaltou que o problema refere-se à baixa pressão de abastecimento de água, o que levou a usuária a não conseguir usufruir de forma plena e satisfatória do serviço dos dias 28/09/2018 ao dia 07/03/2019 (160 dias). Esclarece que houve descumprimento do contrato pactuado entre as partes que prevê, entre outras questões, a prestação de serviço adequado (art. 6º, parágrafo 1º da Lei n.º 8.987/1995).

Em resposta ao ofício AGENERSA/CODIR/TM n.º 136/2019, a concessionária CEDAE informa que a usuária não é a titular do serviço. Contudo ratifica o exposto no ofício CEDAE ACP-DP n.º 162/2018, asseverando que logrou êxito em solucionar o problema e que não há norma específica da AGENERSA quanto aos parâmetros para análises e prazos de serviços para a CEDAE.

À fls. 52-55, Voto em sessão realizada aos 30 de maio de 2019, determinando:

- (i) – aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, considerando como termo inicial a data da infração (22/09/2018) pelo descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa 19/2011, combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência n.º 2018006245, registrada na Ouvidoria;
- (ii) – aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, considerando como termo inicial a data da infração (22/09/2018) pelo descumprimento artigo 6º, parágrafo 1º e 31 da Lei n.º 8.987/95, combinado com o artigo 2º do Decreto n. 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência n.º 2018006245 registrada a Ouvidoria.”



Em suas razões recursais (fls. 62/72), a concessionária requereu a atribuição do efeito suspensivo. No mérito, reiterou os argumentos expostos anteriormente, quanto à ausência de normativa oficial no que tange a aplicação de sanções por demora no prazo para conclusão de serviços, citando como fundamento a violação ao princípio da legalidade e tese anterior da própria AGENERSA.

Assinalou a ausência de profissionais no quadro de pessoal da concessionária após a contratação da empresa Emissão S/A, que não cumpriu o contrato pactuado com a CEDAE, repercutindo de forma severa na condução dos trabalhos de ordem técnica, em especial os de manutenção para 48 horas.

Argumentou a desproporcionalidade no quantum fixado para a penalidade de multa e destacou que em casos de omissão de serviço público, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro tem fixado indenizações em valores mais baixos.

Ao final, pugnou pela extinção do processo regulatório ou, caso persista a penalidade, seja aplicada a de advertência, ou ainda a redução do patamar da multa para valor razoável.

Em consulta à Procuradoria (fls. 80-81), esta se posicionou contrária à concessão do efeito suspensivo e, em seu parecer final às fls. 84-91, destacou que a realização do serviço somente ocorreu após 160 (cento e sessenta) dias, prazo longo, por se tratar de serviço essencial. Afirmou ainda que a multa aplicada encontra-se dentro da razoabilidade e que há previsão para aplicação de penalidades segundo os termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016. Ao final, pugnou pelo desprovimento do recurso interposto pela concessionária.

Em razões finais a CEDAE (fls. 95-100) reiterou os argumentos recursais e requereu o provimento do recurso.

É o relatório.

**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3.840  
DE 30 DE MAIO DE 2019**

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA N.º 2018006245 – 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 n.º E-22/007/108/2019, 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 22/09/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa n.º 19/2011, combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência n.º 2018006245, registrada na Ouvidoria.

**Art. 2º** - 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 o dia 22/09/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei n.º 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto n.º 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência n.º 2018006245 registrada na Ouvidoria.

**Art. 3º** - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016;

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2019.  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro-Presidente

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

Conselheiro

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**

Conselheiro-Relator

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**

Conselheiro

**VINICIUS SULIANO DAVID**

Vogal

<b>Serviço Público Estadual</b>	
Processo nº	E-22/007/108/2019
Data	30/01/2019 Fis.: 105
Rubrica:	OPB. LU 39560-4



**Processo nº:** E-22/007/108/2019  
**Autuação:** 30/01/2019  
**Concessionária:** CEDAE  
**Assunto:** Ocorrência nº 2018006245. Registrada na Ouvidoria da AGENERSA. **RECURSO.**  
**Sessão:** 28/11/2019

**VOTO**

Trata-se de recurso interposto contra a Deliberação da AGENERSA n. 3.840/19, de 30 de maio de 2019, publicado no Diário Oficial de 10 de junho de 2019<sup>1</sup> que impôs a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12(doze) meses, da data da infração (22/09/19).

Inicialmente cabe analisar sobre a tempestividade do recurso. A Deliberação supramencionada foi publicada no Diário Oficial do Estado, no dia 10 de junho de 2019. Sendo de 10 (dez) dias o prazo para que a peça recursal seja protocolada, o recurso é tempestivo, uma vez que a concessionária protocolou fisicamente, no dia 19/06/2019.

O cerne da questão é o excessivo prazo para a conclusão do serviço pela concessionária CEDAE, que informou às fls. 31, a ocorrência de duas obstruções no distribuidor e somente após 160 (cento e sessenta) dias realizou o reparo necessário.

Em que pese os argumentos da regulada, trata-se de evidente falha na prestação do serviço pela concessionária. Isso porque, consoante o parecer técnico da CARES de nº 43/2019 (fls. 33/34), a reclamação da usuária foi iniciada aos 28/09/2018 e somente foi solucionado o problema aos 07/03/2019.

Serviço Público Estadual
Processo nº E-22/007/108/2019
Data 30/01/2019 Fis. 106
Rubrica: [assinatura] 64395600-4



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Percebe-se bem que a própria concessionária afirma que efetuou o reparo, contudo, somente após 160 (cento e sessenta) dias de espera. Tal demora ocasionou sérios problemas para a usuária que é idosa.

De outro lado, os argumentos da concessionária quanto aos problemas relativos à prestação dos serviços da empresa contratada do processo licitatório (Emissão S/A), não a eximem de responsabilidade.

Deste modo, acertada a Deliberação deste Conselho da AGENERSA que impõe a penalidade de multa de 0,0003% do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses a contar do dia 22/09/2018.

É de se atentar que os serviços públicos devem ser prestados de forma acessível e contínua em consonância com o artigo 6º da Lei n. 8.987/95, que assim dispõe:

"Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço."

Neste sentido, a realização de reparo na residência de uma usuária somente 160 (cento e sessenta) dias após a reclamação, mostra-se conduta desarrazoada, extemporânea e sem zelo por parte da CEDAE.

Quanto ao valor arbitrado de multa para a concessionária, impõe-se rememorar que esta agência reguladora é uma autarquia que desempenha a função de fiscalização e possui autonomia para aplicação de multas, desde que na aplicação da penalidade sejam observados os critérios da razoabilidade-proporcionalidade.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Possuem independência, ou seja, não são obrigadas a seguir parâmetros de jurisprudência quanto à imposição de multa dos Tribunais de Justiça dos Estados, até porque suas decisões são dotadas de discricionariedade técnica.

No caso em comento, verifica-se que o percentual aplicado obedeceu aos parâmetros legais, e foi devidamente motivado "ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência 2018006245, registrada na Ouvidoria."

Deste modo, diante da inexistência de qualquer ilegalidade no julgamento anterior, voto por conhecer do recurso e negar-lhe provimento.

É como voto.

**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3 840 DE 30 DE MAIO DE 2019 CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA N.º 2018006245 – 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 n.º E-22/007/108/2019, 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 22/09/2018, pelo descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa n.º 19/2011, combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a resposta insatisfatória apresentada à Ocorrência n.º 2018006245, registrada na Ouvidoria. Art. 2º - 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 com o data da infração o dia 22/09/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei n.º 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto n.º 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência n.º 2018006245 registrada na Ouvidoria. Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 66/2016; Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Rio de Janeiro, 30 de maio de 2019. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro TIAGO MOHAMED MONTEIRO Conselheiro-Relator JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO Conselheiro VINICIUS SULIANO DAVID Vogal.

# AGENERSA

Agência Reguladora  
de Energia e Saneamento Básico  
do Estado de Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-22/007/108/2019  
Data 30/01/2019 Fls.: 108  
Rubrica: PPB 4435560-4



**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 4033 DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA** CEDAE.  
Ocorrência nº 2018006245.  
Registrada na Ouvidoria da  
AGENERSA. **RECURSO.**


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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-22/007/108/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Diante da inexistência de qualquer ilegalidade no julgamento anterior, voto por conhecer do recurso e negar-lhe provimento;

**Art. 2º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2019.

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro Presidente

  
**Tiago Mohamed**  
Conselheiro

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator