



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

Processo n° E-22/007/158 2019  
Data 19/02/2019 38  
43464807

Processo n° : E-22/007/158/2019  
Data de autuação: 19/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência n°. 2018008584 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 problemas de pressão no abastecimento de água em seu imóvel situado à Rua Turiaçú, n°. 31, apto. 102, Turiaçú, RJ, sem qualquer resposta por parte da CEDAE.

Às fls. 09/12, 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. 22/24, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa ter comparecido ao local em 27/04/2019, contudo não pode ingressar no imóvel porque a usuária não conseguiu prender seus cachorros; relata que a usuária informou que o abastecimento encontrava-se regular; que a análise do histórico de consumo constatou consumo regular aferido pelo medidor; aponta ter realizado a medição no cavalete do apartamento 101, tendo sido apurada pressão manométrica de 6,00 m.c.a.; e defende a inexistência de falha na prestação do serviço.

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

Às fls. 28, consta manifestação da CARES através da qual sublinha que a CEDAE somente buscou realizar vistoria no local cerca de 120 (cento e vinte) dias depois da solicitação do usuário; e informa não ter nenhuma consideração a apresentar.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo n° E-22/007/158/2019



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

Processo nº E-22/007/158/2019  
Data 19 02 2019 39  
43464807

Às fls. 32/34, consta Parecer da Procuradoria pelo qual entende que o lapso temporal utilizado pela CEDAE para realizar a vistoria necessária não pode ser entendido como razoável; constata tratar-se de intermitência no fornecimento do serviço; razões pelas quais opina pela aplicação de penalidade decorrente da falha na prestação do serviço.

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



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 Eletrônico  
Processo nº E-22/007/158/2019  
Data: 19 02 2019  
Rubrica: 4346480X

Processo nº : E-22/007/158//2019  
Data de autuação: 19/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018008584, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 28/11/2019

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a ocorrência registrada junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual irregularidade na pressão do abastecimento de água no imóvel situado na Rua Turiaçú, nº. 31, apto. 102, Turiaçú, RJ, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE<sup>1</sup>.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia apresentou, tempestivamente, suas razões finais<sup>2</sup>, reiterou os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que *“não restou demonstrado o ato ilícito, visto que a CEDAE juntou aos autos o histórico de consumo do imóvel durante o período de janeiro de 2018 até maio de 2019, abarcando a época em que a reclamante afirmou ter ocorrido baixa pressão, e em todas as medições as pressões foram positivas e semelhantes”*, e que não há indícios mínimos nestes autos que possam sustentar a alegada baixa pressão de água, sendo certo que a mera informação de que o serviço é irregular não é suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço e, consequentemente, 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 a resposta da CEDAE<sup>3</sup> sobre o fato reclamado em 28/12/2018, constatou-se que a Companhia afirmou ter comparecido ao imóvel reclamando em 27/04/2019, porém, não conseguiu atender a reclamação em razão da usuária *“não ter condições de prender seus cachorros”*, tendo inclusive verificado naquela oportunidade que o abastecimento de água encontrava-se regularizado, conforme restou apurado por medição realizada no cavalete do apartamento 101, cuja pressão manométrica era de 6,00 metros de coluna de água, juntando, para tanto, uma cópia da tela do seu sistema interno e da análise de leitura, consumo e faturamento.

<sup>1</sup> Fls.04/06;

<sup>2</sup> Fls.40/47;

<sup>3</sup> Fls.22/24;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/158/2019



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

Ministério Público Estadual  
Processo nº E-22/007/158 2019  
Data 19 02 2019 49  
1346480X

Ademais, justificou a demora no atendimento, 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, nas que adotou as medidas necessárias para solução do assunto e, assim, sua responsabilidade na ocorrência deve ser atenuada ao máximo.

Solicitada a análise e manifestação da CARES<sup>4</sup> sobre a referida ocorrência, esta Câmara Técnica, visando ter a certeza do atendimento à reclamação, remeteu estes autos a Ouvidoria desta Reguladora, que após ter contactado o usuário em 24/05/2019, obteve a informação de que o abastecimento de água foi resolvido<sup>5</sup>.

Com efeito, após retorno destes a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 098/2019 que decorreram 120 (cento e vinte) dias da solicitação do usuário para realizar vistoria no imóvel reclamado.

Já a Procuradoria<sup>6</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que *“há evidências que o serviço não foi suspenso, mas em face da reclamação, há intermitência de fornecimento, o que não é aceitável conforme Princípio da Continuidade do Serviço”*, estando a Companhia sujeita a aplicação de penalidade.

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, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05 e 26, e ainda, por ter ultrapassado em muito a esfera do razoável ao demorar aproximadamente 4 (quatro) meses para vistoriar o imóvel e resolver a ocorrência de intermitência no abastecimento de água, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

<sup>4</sup> Fls.25;

<sup>5</sup> Fls.26/27;

<sup>6</sup> Fls.32/34;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/158/2019



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

Processo nº E-22/007/158 2019  
Data 19 02 2019 50  
Rubrica 1346480X

Além do mais, tendo em vista que a Companhia deixou ainda de responder a ocorrência de assunto de prioridade alta 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 décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 09/01/2019, 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, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008584;

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, 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 2018008584;

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

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/158/2019



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-22/007/158 2019  
Data 19 02 2019 51  
Rubrica 4346480X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4034

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº  
2018008584 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-22/007/158/2019, por unanimidade,

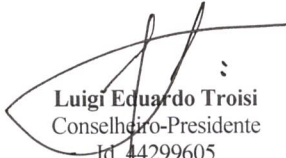
DELIBERA,

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 o dia 09/01/2019, pelo descumprimento dos 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 2018008584;


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, 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 e 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 2018008584;

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

  
Silyio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
Id. 39234738

  
Tiago Mohamed Monteiro  
Conselheiro-Relator  
Id. 50894617

  
José Carlos dos Santos Araújo  
Conselheiro  
Id. 05546885

Vogal