



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-22/007/174/2019
Data 20 02 2019
Rubrica 11346480X

Processo nº : E-22/007/174/2019
Data de autuação: 20/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº. 2019000319 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 há cerca de 08 (oito) meses encontra-se sem fornecimento de água em sua residência situada à Rua Afonso Celso Campista, Lote 09, Quadra 86, Casa 02, Ampliação, Itaboraí, RJ, sem qualquer solução 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. 25/26, consta nova correspondência da Companhia pela qual informa que "*Serão analisadas intervenções na rede de distribuição de água a fim de resolver o problema de abastecimento no local*".

Por solicitação da CARES, o usuário é contatado informando que o problema em sua rua persiste e que as faturas mensais continuam a ser enviadas, mesmo sem o abastecimento. Relata que a água sempre "caiu" as terças-feiras, mas que isso não ocorre mais.

Instada a se manifestar, a CEDAE apresenta correspondência pela qual informa que o abastecimento na rua foi normalizado, informações confirmadas pela usuária através da correspondência eletrônica de fls. 41.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/174/2019



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 Eletrônico
Processo nº E-22/007/174/2019
Data 20 02 2019 52
Relator 43464807

ÀS 43/44, consta Parecer da CARES pelo qual sublinha um prazo estimado de 233 (duzentos e trinta e três) dias para a solução da questão.

Às fls. 46/47, consta parecer da Procuradoria pelo qual aponta que o problema foi resolvido; e sugere que o feito seja encerrado.

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

Processo nº E-22/007/174/2019
Data 20 02 2019
Rubrica 1346480x

Processo nº : E-22/007/174//2019
Data de autuação: 20/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000319, 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 no abastecimento de água no imóvel situado na Rua Afonso Celso Campista, Lote 09, Quadra 86, Casa 02, Ampliação, Itaboraí, RJ, 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 o Parecer nº 115/2019 da CARES, ao analisar o tempo para normalização do abastecimento, considerou, equivocadamente, a data de resposta apresentada pela Companhia, mas que não há dúvidas sobre a solução do problema, conforme inclusive confirmado pela própria usuária.

Na presente hipótese, após analisar a resposta da CEDAE³ sobre o fato reclamado em 09/01/2019, constatou-se que a Companhia afirmou que “após intervenção na Rede Distribuidora, o abastecimento em questão, foi normalizado”, salientando que, “em 5/8/2019, a leitura do hidrômetro era 0500 e, em 29/8/2019, era 0516, o que comprova que, nesse período, houve registro de 16 mil litros de água”, juntando, para tanto, imagem fotográfica e cópia da tela do seu sistema interno.

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, mas que

¹ Fls.04/05;
² Fls.53/54;
³ Fls.36/38;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/174/2019



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-22/007/174/2019
Data 20/02/2019
Folha 56
Rubrica 11346480X

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 CARES⁴ sobre a 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 10/09/2019⁵, confirmou que o abastecimento de água foi resolvido.

Com efeito, após retorno destes a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 115/2019 que decorreram 233 (duzentos e trinta e três) dias, para resolver a ocorrência, considerando a data da reclamação apresentada junto à esta Reguladora e a data em que foi apresentada resposta pela Companhia CEDAE⁶.

Já a Procuradoria⁷ desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, opinando pelo encerramento deste processo regulatório e arquivamento, tendo em vista que o problema apresentado foi satisfatoriamente resolvido.

Contudo, tendo em vista a informação apresentada pela própria Companhia no sentido de que, somente em 05/08/2019, o abastecimento foi normalizado, considero, assim, que a CEDAE ultrapassou em muito a esfera do razoável ao demorar aproximadamente 7 (sete) meses, contados do registro da ocorrência na Ouvidoria desta Reguladora, para resolver o problema 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, considerando, inclusive, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário às fls.05/06, 28/29 e 41/42, sujeitando-se, desta forma, a aplicação de penalidade.

⁴ Fls.40;

⁵ Fls.41/42;

⁶ Fls.43/44

⁷ Fls.46/47;



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-22/007/174 2019
Data 20 02 2019
Folha 57
Rubrica 4346480X

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 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 2019000319;

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 17/01/2019, 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 2019000319;

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-22/007/174/2019



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-22/007/174/2019
Data 20 02 2019 14:58
Número 43164807

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4015, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2019000319 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA.

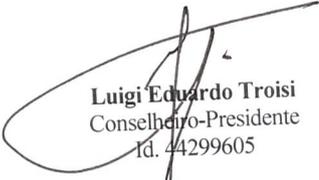
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-22/007/174/2019, por unanimidade, DELIBERA.

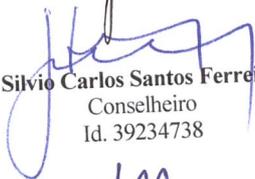
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 09/01/2019, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado 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 2019000319;

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 17/01/2019, 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 2019000319;

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