



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

E-12/003/100262/2018
13 12 2018 60
43464807

Processo nº : E-12/003/100262//2018
Data de autuação: 13/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018006653, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 30/01/2020

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 185/2018¹, por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário “*sobre uma solicitação não atendida de ressarcimento de danos*”, devido ao estouro de uma tubulação, ressaltando que não houve resposta da Companhia CEDAE.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX² expediu Ofícios, respectivamente, a Companhia CEDAE e ao usuário, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019³, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019⁴, por meio do qual a Companhia CEDAE, informou que “*infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamento e reposição de pavimentos, entre outros tipos de serviço*”; e que por não ter concurso público, necessitou contratar empresa especializada por meio de licitação. Todavia, sustenta que a vencedora do certame licitatório - Emissão S.A., referente aos Contratos nº 066/2018, 067/2018 e 068/2018, iniciados em 06 de junho de 2018, vem descumprindo com suas obrigações contratuais e, conseqüentemente, agravando o número de demandas ao longo de 6 (seis) meses, o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

¹ Fls.04/06;

² Fls.08/13;

³ Fls.14;

⁴ Fls.15/18;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100262//2018



13/12/2018 E-12/003/100262/2018
61
4346480x

A Companhia CEDAE afirmou, ainda, que *“eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões”*, e prossegue, ressaltando que *“toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia”*.

Mediante deliberado em Reunião Interna, realizada aos 11 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁵.

Em resposta, a Companhia⁶ esclareceu que *“o requerente inicialmente não concordou com o valor de R\$ 17.751,80 proposta pela CEDAE, entretanto, há cerca de duas semanas reconsiderou a negativa e aceitou a proposta”*, cujo pagamento já estaria agendado para ser efetuado em até 20 dias.

A CARES⁷, instada a se manifestar, emitiu seu parecer e concluiu que *“a responsabilidade pelos serviços inadequados prestados pela CEDAE à população não deve ser atenuado em função dos problemas contratuais com sua terceirizada”*, denominada Emissão S/A, e que *“ao tomar a decisão de terceirizar grande parte de sua atividade fim, atraiu para si a responsabilidade do risco de não prestar serviços adequados aos seus usuários”*.

Em seguida, remeti os autos a Ouvidoria⁸ desta Reguladora para que fosse realizado contato com o usuário visando ter a certeza da efetiva reparação de danos, tendo obtido a informação de que *“devido a necessidade de ter que fazer uma obra de urgência por causa de uma rachadura na parte estrutural da casa, que pode ter sido causado pelo alagamento ocorrido pelo rompimento da tubulação da CEDAE”*, aceitou e assinou um Termo de Acordo e Quitação, mas que deseja ainda obter esclarecimentos sobre a diferença do valor inicialmente ofertado a título de reparação de dano – R\$ 19.350,29, e o valor indicado no termo – R\$ 17.751,80, sob a alegação de que a Companhia havia apresentado um orçamento com cotação de mercadorias inferiores aquelas danificadas, e ainda, deixou de considerar o valor de frete das mesmas.

⁵ Fls.20;

⁶ Fls.24/25;

⁷ Fls.27;

⁸ Fls.29/30;



13/12/2018 E-12/003/100262/2018
62
43464807

Para tanto, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 242/2019⁹ solicitei manifestação complementar à Companhia CEDAE sobre as derradeiras considerações do usuário.

A título de esclarecimentos, a Companhia CEDAE¹⁰, inicialmente registrou que “*não há qualquer vício de consentimento (coaço, estado de perigo, lesão, erro ou ignorância, dolo, fraude, simulação, etc.), no termo de quitação assinado*” pelo usuário, e esclareceu que não lhe cabe a obrigação de pagamento de frete, em especial, considerando a modalidade eleita pelo usuário para aquisição e recebimento dos bens em substituição àqueles que foram danificados.

Já a Procuradoria¹¹ desta Reguladora, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, corroborando com o entendimento alinhavado pela Câmara Técnica, e ressaltou que não há nada à acrescentar acerca do ressarcimento efetuado pela Companhia, que se fez mediante a assinatura de um Termo de Acordo e Quitação assinado por ambas as partes interessadas, por meio do qual foi dada “*plena, rasa, geral e irrevogável quitação*”, entendendo, entretanto, que a “*CEDAE não se houve condizente com o Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015, carecendo de aplicação de penalidades pela AGENERSA*”.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 454/2019¹², informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em seguida, remeti os autos à CASAN para análise da ocorrência em debate¹³, que por sua vez, manifestou “*concordância*” com o parecer técnico já apresentado pela CARES¹⁴.

Ato contínuo, a Ouvidoria da AGENERSA promoveu a juntada da CI AGENERSA/OUVID Nº 525, por meio da qual apresentou nova informação do usuário junto ao Call Center desta Reguladora relatando que o problema na foi resolvido 100% (cem por cento)¹⁵.

⁹ Fls.33;

¹⁰ Fls.34/38;

¹¹ Fls.41/43;

¹² Fls.46;

¹³ Fls.47;

¹⁴ Fls.27;



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

E-12/003/100262/2018
13 12 2018 63
43464807


Em respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, oficiei à Companhia CEDAE, ainda em fase de razões finais, para que se manifestasse sobre as considerações da CASAN¹⁶.

Em sua derradeira manifestação, a Companhia CEDAE¹⁷ reiterou os termos de suas manifestações e justificativas já apresentadas, e ressaltou que o entendimento alinhavado pelos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora para aplicação de penalidade na hipótese, não merece prevalecer, considerando que as provas acostadas a estes autos demonstram que a demora no ressarcimento reclamado se deu em virtude do reclamante ter, inicialmente, se negado a assinar o acordo.

Ademais, encaminhei o processo à Ouvidoria desta Reguladora para contatar o usuário e colher esclarecimentos sobre sua última informação apresentada, qual seja, "*até agora o seu problema não foi resolvido*", tendo colhido esclarecimentos de que o reclamante já informou o motivo de seu inconformismo, às fls. 29 e 30, sendo, portanto, desnecessário a realização de nova diligência¹⁸.

Por fim, em respeito aos princípios constitucionais, oficiei novamente à Companhia CEDAE para a apresentação de razões finais, tendo em vista a última informação apresentada pelo usuário.

É o Relatório.


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹⁵ Fls.49;

¹⁶ Fls.50;

¹⁷ Fls.51/54;

¹⁸ Fls.55/56.



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

Órgão Público Estadual
Processo nº E-12/003/100262/2018
Data 13/12/2018 Fls. 69
Rubrica [assinatura]
Cargo: Conselheiro
Assessor: Conselheiro
Id. 4410057-3

Processo nº : E-12/003/100262//2018
Data de autuação: 13/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2018006653, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 30/01/2020

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, “sobre uma solicitação não atendida de ressarcimento de danos”, devido ao rompimento de uma tubulação da CEDAE, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Companhia CEDAE apresentou, tempestivamente, suas razões finais², e reiterou os termos de sua defesa, e ainda, ressaltou que o entendimento alinhavado pelos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, não merece prevalecer, tendo em vista o Termo de Acordo e Quitação já acostado a este autos, razões pelas quais requer o encerramento do presente processo.

Na presente hipótese, após analisar as informações que foram apresentadas pela CEDAE³ sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia justificou a demora no atendimento da solicitação, devido ao fato do usuário não ter inicialmente concordado com o valor proposto a título de ressarcimento, mas, que em seguida, reconsiderou sua decisão e assinou um acordo⁴ para por fim ao assunto.

Todavia, ao analisar cronologicamente o tempo que levou para ser concluído o atendimento do pedido de ressarcimento formulado em 21/08/2018⁵, verifiquei que decorridos 02 (dois) meses, nenhuma resposta havia sido apresentada ao usuário, tornando-se necessário buscar seu direito junto à Ouvidoria desta

¹ Fls.04/06;

² Fls.64/68;

³ Fls.25;

⁴ Fls.38;

⁵ Fls.35/36;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100262/2018



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 Estadual

Processo nº E-12/003/100262/2018

Data 13/12/18 Fls. 70

Rubrica *fls* Carlos Henrique B. Stumpf
Assessor Conselho
It. 44 4957-3

Reguladora em 29/10/2018⁶, quando, então, a Companhia instada a se manifestar, informou em 22/11/2018⁷, que o pagamento no valor de R\$ 19.350,29 (dezenove mil, trezentos e cinquenta reais e vinte e nove centavos) estaria em fase final de processamento.

Ocorre que, logo após a Companhia reduziu o valor inicialmente proposto a título de ressarcimento para R\$17.751,80 (dezesete mil, setecentos e cinquenta e um reais e oitenta centavos), fato este que provocou o inconformismo do usuário e, conseqüentemente, no atraso na formalização do acordo firmado somente em 22/03/2019⁸.

Dessa forma, conforme entendimento pacífico deste Conselho-Diretor, não se pode aceitar que somente após o registro da reclamação junto a esta Reguladora, a Companhia providencie o atendimento ao pedido que já havia sido registrado há meses, valendo lembrar que todos os danos suportados foram causados pelo rompimento de tubulação de sua exclusiva responsabilidade.

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, e ainda, por ter ultrapassado a esfera do razoável ao demorar aproximados 7 (sete) meses para providenciar o ressarcimento de danos, sendo este o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

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:

⁶ Fls.04;

⁷ Fls.05;

⁸ Fls.38;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100262/2018



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 Estadual
Processo nº E-12/003/100262/2018
Data 13/12/18
Rubrica: *[Handwritten Signature]*
Carlos Henrique F. F. *[Handwritten Signature]*
Assessor Conselheiro
Id: 4414957-3

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 21/08/2018, 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 208006653;

2018006653

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 29/10/2018, 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, 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a resposta insatisfatória à Ocorrência nº 208006653;

2018006653

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

É o Voto.

[Handwritten Signature]
Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMEM
Processo nº E-12,003/100262/2018
Data: 13/12/2018
Data de Realização: 18/12/2018
Responsável: *[Handwritten Signature]*
Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro da AGENERSA
Id: 5089461-7



Estado do Rio de Janeiro
 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-12/003/100262/2018
 Data: 13/12/18 Págs: 72
 Rubrica: *[assinatura]* Carlos Henrique B. Stumpf
 Assessor Conselho
 Id: 44180343

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4049

, DE 30 DE JANEIRO DE 2020.

CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº
 2018006653, 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-12/003/100262/2018, 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, aqui considerada como data da infração o dia 21/08/2018, 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 208006653:

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 29/10/2018, 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, 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a resposta insatisfatória à Ocorrência nº 208006653:

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do Auto 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.

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
 Conselheiro-Presidente
 Id. 44299605

[assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
 Conselheiro
 Id. 39234738

[assinatura]
Tiago Mohamed Monteiro
 Conselheiro-Relator
 Id. 50894617

[assinatura]
José Carlos dos Santos Araújo
 Conselheiro
 Id. 05546885

Vogal

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
 EMENDA C/MIM
 Processo nº E-12,003/100262/2018
 Data: 13/12/2018 Págs. 72
 Data da Retificação: 13/12/2018
 Responsável: *[assinatura]*

Tiago Mohamed Monteiro
 Conselheiro da AGENERSA
 Id: 5089461-7