



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo nº : E-22/007/565//2019
Data de autuação: 19/07/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019003661, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 15/10/2020

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID nº. 393/2019[1], por meio da qual a Ouvidoria desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada pela usuária “*sobre falta d’água*” no imóvel situado na Rua Doutor Padilha, nº 234, Engenho de Dentro, Rio de Janeiro, uma vez que não houve resposta da Companhia CEDAE e o problema ainda persiste.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX[2] expediu Ofícios e correio eletrônico (e-mail), respectivamente, à Companhia CEDAE e a usuária, informando sobre a autuação do presente processo administrativo.

Mediante deliberado em Reunião Interna do Conselho Diretor da AGENERSA, realizada aos 6 dias do mês de agosto de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria[3].

Em resposta, a Companhia CEDAE[4] informou que “*houve uma obra para regularização da condição de abastecimento, através da S.O.A. 10/2019, iniciada em 12/08/2019*”, e que, em “*23/08/2019 foi realizado todo assentamento e executada a interligação junto à rede Defofo DN 100 mm, que fica localizado em frente ao número 350 da mesma rua, através da OS. 1908.53387-8, conforme imagens anexas*”.

Aduziu ainda que, “*após a realização da obra, a CEDAE efetuou lavagem e desinfecção da nova rede e constatou que a água encontra-se do padrão de portabilidade, definido pela Portaria de Consolidação nº 5 de 2017 – anexo XX do Ministério da Saúde*”, e por fim, que programou a execução de transferência dos ramais para o dia 11/09/2019.

A CARES[5], instada a se manifestar, sugeriu a remessa do processo à Ouvidoria desta Reguladora para que fosse contatado à usuária e verificado a regularidade no abastecimento de água.

Com efeito, mediante despacho exarado pela Ouvidoria[6], constatou-se a normalização do serviço reclamado, conforme mensagem eletrônica enviada pela própria usuária, mas que ainda restava pendente o capeamento da vila onde a obra havia sido executada pela Companhia.

Assim, tendo em vista as novas informações apresentadas pela usuária, expedi Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 417/2019[7] para colher manifestação complementar, tendo obtido a resposta da Companhia CEDAE[8] de que “a recomposição do pavimento foi executada em 15/09/2019, através da O.S 1909.28924-5, conforme anexo”, e destacou “que o objeto principal do presente processo”, qual seja, o abastecimento irregular, “já se encontrava regularizado desde o dia 11/09/2019”.

Em seguida, encaminhei o presente processo regulatório a CASAN, que, por sua vez, após análise de tudo que consta nestes autos, emitiu seu Parecer Técnico nº 056/2019[9] e registrou que “*houve uma obra para regularização da condição do abastecimento, através da S.O.A. 10/2019, iniciada em 12/08/2019, ou seja, passados 63 (sessenta e três) dias da reclamação registrada na AGENERSA e que, em 23/08/2019, ou seja, 74 (setenta e quatro) dias da reclamação, foi realizado todo o assentamento e executada a interligação junto à rede Defofo DN 100 mm, que fica localizado em frente ao número 350 da mesma rua, através da OS. 1908.53387-8, com complementação através da lavagem e desinfecção da nova rede*”.

Outrossim, pontuou, ainda, a Câmara de Saneamento desta Reguladora “*que a recomposição do pavimento foi executada através da O.S. 1909.28924-5, em 15/09/2019, com apresentação de material fotográfico comprobatório, 21/11/2019, ou seja, passados 97 (noventa e sete) dias da reclamação registrada nesta AGENERSA*”.

Já a Procuradoria[10] desta Reguladora, após análise de tudo que consta nestes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo corroborando com o entendimento da CARES, e ressaltou que a demora desproporcional e excessiva, qual seja, aproximadamente 150 (cento e cinquenta) dias para resolver a referida ocorrência, prejudicou o consumidor e caracterizou a falha na prestação do serviço, de modo que a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com os artigos 2º e 3º, incisos I do Decreto nº 45.344/2015, e, portanto, está sujeita “*a aplicação de penalidade como medida de cunho pedagógico, eis que o intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuros*”.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 070/2020[11], 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 derradeira manifestação, a Companhia CEDAE[12] reiterou os termos de sua defesa e ressaltou que a reclamação foi resolvida em 15/09/2019 com a recomposição do pavimento, sem deixar qualquer pendência a ser resolvida, razões pelas quais requer o encerramento do presente processo.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7

[1] Fls.03/06 e 11/13;

[2] Fls.08/09;

[3] Fls.14;

[4] Fls.18/23;

[5] Fls.24;

[6] Fls.25/28;

[7] Fls.36;

[8] Fls.37/39;

[9] Fls.41/42

[10] Fls.45/48;

[11] Fls.51.

[12] Fls.52/55.

Rio de Janeiro, 16 outubro de 2020



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 16/10/2020, às 13:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **9329964** e o código CRC **DFE3C551**.

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6471



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 42/2020/CTM/CODIR-02/AGENERSA/ SR/ RI /CODIR /AGENERSA

PROCESSO Nº SEI-220007/001675/2020

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

Processo nº : E-22/007/565//2019
Data de autuação: 19/07/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019003661, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 15/10/2020

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar à ocorrência registrada junto à Ouvidoria desta Reguladora, sobre falta d'água em imóvel situado na Rua Doutor Padilha, nº 234, Engenho de Dentro, Rio de Janeiro, considerando, inclusive, que não houve resposta da Companhia CEDAE[1].

Na presente hipótese, após analisar as informações da Companhia[2] sobre o fato reclamado, em 10/06/2019, constatou-se que o serviço foi totalmente executado em 15/09/2019, pois houve a necessidade de realizar assentamento, execução de interligação de rede, complementação de lavagem e desinfecção da nova rede e, por fim, a recomposição do pavimento.

Solicitada a análise e manifestação da CASAN sobre a ocorrência, esta Câmara Técnica 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 de que o problema reclamado já havia sido resolvido[3].

Com efeito, após retorno destes autos a CARES, registrou-se, mediante o Parecer nº 056/2019 que decorreram 97 (noventa e sete) dias para a Companhia concluir o atendimento do pedido do usuário[4].

Já a Procuradoria[5] desta Reguladora, em seu parecer jurídico, corroborou com o entendimento da CARES, salientando que a Concessionária agiu em oposição aos princípios da prestação do serviço público adequado e eficiência, caracterizando, desta forma, falha na prestação do serviço e, ao final, opinou pela aplicação de penalidade.

Assim, conforme entendimento pacífico deste Conselho-Diretor, não se pode aceitar que, somente após o usuário apresentar reclamação junto a esta Reguladora, a Companhia CEDAE providencie as adequações necessárias para o atendimento da demanda.

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 mais de 3 (três) meses para resolver por definitivo a ocorrência, 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:

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 10/06/2019, 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 2019003661;

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 10/06/2019, 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 2019003661;

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 nº 66/2016.

É o voto.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7

[1] Fls.03/06;

[2] Fls.18/19, 3739 e 52/55;

[3] Fls.24/28;

[4] Fls.41/42;

[5] Fls.45/47;



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 16/10/2020, às 13:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **9330807** e o código CRC **74857AA4**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

DELIBERAÇÃO

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.
2020.**

DE 15 DE OUTUBRO DE

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº. 2019003661, 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 do processo regulatório nº. E-22/007/565/2019, 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 10/06/2019, 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 2019003661;

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 10/06/2019, 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 2019003661;

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 nº 66/2016.

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

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Presidente-Relator

Id. 5089461-7

Silvio Carlos Santos Ferreira

Conselheiro

Id. 39234738

José Carlos dos Santos Araújo

Id. 50894617

Rio de Janeiro, 16 outubro de 2020



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 16/10/2020, às 13:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Carlos Santos Ferreira, Conselheiro**, em 16/10/2020, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 16/10/2020, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **9331205** e o código CRC **0630CC26**.

