



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: SEI-22/0007/001819/2020
Data de autuação: 28/10/2020
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº 2020013119.
Sessão Regulatória: 27 de maio de 2021

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado, a partir da Ocorrência nº 2020013119. Registrada pela OUVIDORIA^[1] desta Agência Reguladora, cuja primeira manifestação do usuário remonta a 10/07/2020, versando a mesma sobre desabastecimento e baixa pressão da rede na rua João de Deus, nº 40, Penha, Rio de Janeiro. Narra o usuário, João Paulo Armada, através de sua manifestação^[2] no Sistema de Ouvidoria da Agenesra, “*que está com problema no abastecimento há pelo menos 8 meses e a CEDAE ainda não resolveu o problema*”.

A Companhia informou à Ouvidoria, em 12/08/2020 que:

“(...) Os técnicos da CEDAE estão trabalhando na Rua João de Deus - Penha pesquisando as causas da baixa pressão. Tudo indica tratar-se de vazamento não visível na Rua Ibiapina, onde está a rede de origem. Acreditamos que nos próximos dias teremos uma solução para o local”. Em 16/09/2020, a Companhia informa “que mesmo após atuação no logradouro, não foi possível restabelecer o abastecimento em toda a rua, por isso será elaborada S.O. (solicitação de obra) para remanejamento da rede”.

Em 18/09/2020, o usuário registra uma segunda manifestação^[3], afirmando que:

“(...) Gostaria de saber quando será solucionado o problema de falta de água aqui na Rua João de Deus nº 40 Penha RJ? Gostaria de saber se serei reembolsado das contas pagas em dia todo mês nesses últimos 12 meses sem água e serviço prestado? Gostaria de saber se a CEDAE vai suspender de imediato a cobrança das próximas contas até resolver e o problema de abastecimento de água aqui? E gostaria de saber quando será iniciada e realizada essa S.O. (solicitação de obra) para remanejamento da rede? No aguardo.”

Em 28/10/2020, a Ouvidoria recebeu do usuário uma mensagem de correio eletrônico^[4], com o seguinte teor:

“BOA TARDE, MARIA CLARA CANEDO!!!EM RESPOSTA A SUA PERGUNTA INFORMO QUE ATÉ HOJE NADA FOI FEITO, NINGUÉM COMPARECEU PARA RESOLVER NADA E O PROBLEMA GRAVISSIMO DE FALTA DE ÁGUA HÁ 1 ANO JÁ PERSISTE DA MESMA FORMA E TAMBÉM AS COBRANÇAS INDEVIDAS DE CONTA MENSAL SEM A PRESTAÇÃO DESERVIÇO.AGORA PERGUNTO. SERÁ QUE VOU TER QUE ACIONAR ADVOGADO?”

PROCON? DEFESA DO CONSUMIDOR? ACIONAR A JUSTIÇA? IR NA DEFENSORIA PUBLICA?NO AGUARDO AINDA DA SOULÇÃO DO PROBLEMA DE FALTA DE AGUÁ NA RUA JOÃO DE 40 NA PENHA!!!!!!!!!!!!!!”

A seguir, a Secretaria Executiva desta Agência enviou os autos para a Câmara Técnica de Saneamento (CASAN)^[5], de modo que fosse realizada uma visita técnica ao local, tendo a CASAN, pela via do Of. AGENERSA/CASAN SEI Nº 169A/2020^[6], comunicado à CEDAE, que a mesma se daria no dia 05/11/2020, às 10:30hs.

Através do Ofício CEDAE/ADPR -37 Nº 388/2020^[7], a Companhia confirmou presença de representante.

No dia da visita a Ouvidoria desta Agenersa recebeu mensagem de correio eletrônico do usuário^[8], na qual este informava que não soube da visita a tempo e estava ausente no trabalho.

Em 25/11/2020, a Ouvidoria recebe nova mensagem de correio eletrônico do referido usuário^[9], pela via da qual ratifica a situação de desabastecimento, aduzindo que “*Já tem um ano que reclamo.*”

O Ofício AGENERSA/SECEX SEI Nº1083^[10] deu ciência à CEDAE acerca da instauração do presente regulatório.

Pela via do despacho SEI nº 11038628, a CASAN solicita à Ouvidoria que seja agendada com o usuário nova visita para o dia 08/12/2020, às 10:00.

Em 03/12/2020, o Doc. SEI nº 11131006, registra a confirmação do usuário acerca nova visita agendada.

Foi juntado aos autos o Doc. SEI nº 11263147, que se trata de correio eletrônico enviado ao Sr. João Paulo Armada, pelo locatário do imóvel de propriedade deste, informando que, devido ao desabastecimento, estava rompendo o contrato de locação.

Em 15/12/2020, vem aos autos, **RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 048A/2020^[11], pelo qual a Câmara Técnica, de forma minuciosa, descreve o cenário encontrado no local da ocorrência, concluindo que:**

“De acordo a Vistoria Técnica, mesmo na ausência do reclamante, esta CASAN, verificou que foram executadas obras na tentativa de melhorar a qualidade do abastecimento a essas casas. Entretanto, só foram ligadas as casas nº 38 e 44, conforme foto nº 04, utilizando o ramal que abastece a casa nº 36, que não tem problemas de abastecimento, porém, as referidas casas ainda continuam com dificuldade de abastecimento. Segundo informações do Sr. Francisco, só a noite que a água consegue chegar nas suas torneiras, mas sem pressão suficiente para abastecer as caixas d’água superiores. Nesse sentido, esta CASAN, sugere à CEDAE, que seja realizado um remanejamento da tubulação vinda da Rua Latino Correa, a fim de atender a precariedade do abastecimento das quatro últimas casas da rua, números: 38, 40, 42 e 44, as únicas com problema de abastecimento, com à máxima urgência, tendo em vista, que essa sugestão foi dada pelo próprio funcionário da CEDAE na primeira visita.”

A seguir, a Câmara Técnica de Saneamento, através do Ofício AGENERSA/CASAN SEI Nº186A/2020^[12], de forma diligente, solicita à Companhia “*informações detalhadas, num prazo de 05 (cinco) dias, quais as providências que serão tomadas pela CEDAE, e o prazo para solucionar o problema na Rua João de Deus, números, 38, 40, 42 2 44 – Penha/RJ.*”

A CEDAE, em correio eletrônico para a Ouvidoria desta Agência, pela via do Doc. SEI nº 11578744, informa que:

“(…) Foi elaborada a S.O (solicitação de obra) nº 0059/2020, que tem por objetivo a melhoria no abastecimento da região. A mesma aguarda análise e aprovação da Gerência e Diretoria para ser executada “.

Importante salientar que, pela via dos Docs. SEI nº 11596615, 11605556, 11812524 e 11836751, o usuário-reclamante enviou, entre os dias 15 e 22 de dezembro de 2020, diversas mensagens de correio eletrônico em que confirmava que a situação de desabastecimento permanecia na localidade.

Através do Ofício CEDAE/ADPR-7 nº 520/2020^[13], informa à CASAN que *“para a solução definitiva, a Gerência local elaborou projeto de substituição da rede distribuidora local, S.O. 059/2020. Ademais, informa que as obras têm previsão de início para a primeira quinzena de janeiro de 2021.”*

Em 23/12/2020, pela via do Doc SEI nº 11882330, os autos registram novas manifestações do usuário, informando que o desabastecimento permanecia.

Na mesma data, a Ouvidora desta Agência, de forma diligente, informa^[14] que:

“Juntei, no anexo 11882330, novo email enviado pelo reclamante no dia de hoje, no qual ele reitera sua reclamação de falta d'água e pede satisfação e providências urgentes para solução do problema. Importante registrar que ele vem enviando inúmeros emails a esta Ouvidoria, quase que diariamente, todas já juntadas ao presente processo”.

Em razão do exposto supra, a Câmara Técnica de Saneamento, pela via do SEI nº 11889343, solicita que fosse o usuário informado acerca da resposta da CEDAE, notadamente com relação ao início das obras para a solução definitiva do problema, a partir da primeira quinzena de janeiro de 2021.

Tal foi feito, através de mensagem de correio eletrônico da Ouvidoria desta Agência, conforme SEI nº 11953083 e informado à CASAN e SECEX, pela via do SEI nº 11953310.

Em 04 e 05 de janeiro de 2021, os autos registram novas mensagens do usuário, atestando a permanência da situação de desabastecimento (SEI nº 12111082 e12166290).

O despacho SEI nº12319928, encaminhou os autos a este Gabinete, haja vista o advento da RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 750/2021 ter sorteado o presente feito à nossa Relatoria.

Em 18/01/2021, esta Relatoria decidiu nos seguintes termos:

“À CASAN e OUVIDORIA

De ordem:

- Na maior brevidade de tempo possível, após contato prévio da OUVIDORIA com o queixoso, para agendamento de dia e hora para acompanhamento de nova visita técnica da Câmara Técnica, deverá a CASAN proceder ao local da queixa, de modo a verificar, in loco, se houve início das obras, pela CEDAE, até a primeira quinzena do mês de janeiro de 2021, conforme a regulada afirmara no Ofício CEDAE/APR-7 nº 520/2020, de modo a solucionar em definitivo, o problema de desabastecimento na localidade.

Na mesma oportunidade, deverá apurar, junto aos moradores, bem como junto ao queixoso, se o fornecimento de carros-pipa foi e/ou está sendo oferecido sob paga, no caso de manutenção da situação de desabastecimento.

- Após, seja juntada manifestação da CASAN, para que esta Relatoria decida”.

Pela via do SEI nº 220007/000404/2021, a Companhia veio aos autos solicitando cópia integral do presente feito, o que foi deferido pela via do SEI nº 13190300.

A seguir, a CEDAE informa nos autos^[15], que a obra para normalização da pressão foi realizada entre os dias 11 e 22 de janeiro de 2021, tendo sido identificado vazamento não visível que foi igualmente foi reparado. Assinala a normalização do serviço, bem como que, no transcurso das referidas obras, foram fornecidos carros-pipa, de forma a minorar os efeitos das intervenções.

Em prosseguimento, a CASAN produziu parecer técnico^[16], concluindo que:

“De acordo com a análise feita por esta CASAN, baseada nas informações da CEDAE, informamos que a Companhia atendeu de modo satisfatório o requerido. E nada mais havendo a expor, esta Câmara Técnica encerra o presente Parecer Técnico, ficando à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários”.

Pela via da decisão SEI nº 13456625, esta Relatoria determinou realização de visita técnica de modo a que fosse confirmada, *in loco*, a veracidade das alegações da Companhia.

A CASAN, através do Ofício AGENERSA/CASAN SEI Nº47, solicitou confirmação da CEDAE, acerca do agendamento de visita técnica para o dia 25/02/2021, às 1030 h.

O SEI nº 13826616 registra as tentativas da Ouvidoria desta Agência, no sentido de confirmar, junto ao usuário, sua presença na visita técnica agendada. Da mesma forma, pelo SEI nº 13827411, a Ouvidoria desta Agência traz aos autos informação colhida junto ao usuário-reclamante:

"Bom dia. Gostaria de informar que o imóvel ficou vazio desde 2020 por conta do problema de falta de água da CEDAE desde 2019, fiquei um ano abrindo chamados, e-mails e reclamações na CEDAE, Ouvidoria e Agenera. O meu inquilino saiu do imóvel por isso, reincidiu o contrato e ainda tive que indenizar por falta de água por culpa da CEDAE e no momento não estou no imóvel e estou trabalhando e sem agenda para atender alguém nos próximos 30 dias. Comunico aos senhores que os vizinhos falaram que agora depois de um ano a CEDAE foi lá fazer uma obra, trocou a tubulação velha de 100 anos e que agora voltou a ter água normal até o momento. Caso tenha algum problema novo ou falta de água volto a sinalizar a todos. Desde já agradeço!!! Abraços e bom dia para todos!!!!"

Mirando o encerramento da instrução, esta Relatoria proferiu decisão^[17] no sentido de que a CASAN e a Procuradoria produzissem pareceres conclusivos, bem como que, a seguir, a Companhia se manifestasse em razões finais.

A Companhia veio aos autos, pelo SEI-220007/001322/2021, informando que:

“(…) Realizou vistoria técnica no dia 01/04, na rua João de Deus, nº 38, Penha, RJ, na cota mais elevada do logradouro e aferiu pressão de 12 mca, suficiente para abastecer os imóveis.”

Reiterou, outrossim, que houve fornecimento de carros-pipa no curso do período compreendido entre a identificação do problema e sua solução.

A Câmara Técnica de Saneamento desta Agência, pela via do Parecer nº 45/2021^[18], municiou os autos com suas conclusões, aduzindo que:

“(…) Em nosso entendimento a Cedae não obedeceu aos princípios de regularidade, continuidade, segurança, e qualidade, para a solução do problema, eis que tardiamente, após 5 (cinco), meses realizou a obra em 10 (dez), dias, e descobriu o vazamento que hátempo provocava o desabastecimento à localidade, sendo que as soluções eram de conhecimento desde a 1ª visita técnica (em 05/09/20).”

A seguir, a Procuradoria trouxe aos autos seu parecer conclusivo^[19], com as seguintes conclusões:

“III. Conclusão

(...) “Restou incontroverso nos autos a necessidade de fornecimento de caminhões pipa durante o lapso temporal aproximado de 7 (sete) meses; Os referidos documentos produzidos unilateralmente pela Companhia parecem atestar pela irregularidade, ao menos dentro do lapso temporal descrito, da prestação de serviços de fornecimento de água; As manifestações da CEDAE nos autos não parecem desincumbir a Companhia do ônus de comprovação da prestação regular dos serviços na aludida localidade”.

Por fim, esta relatoria concedeu prazo até 17/05/2021, para que a CEDAE ofertasse suas razões finais^[20], em resposta, enviou ofício CEDAE ADPR-7 n° 284/2021 repisando seu entendimento, alegando a execução da obra e fornecimento de carros-pipa durante todo o período, com isso sustenta ter mantido o abastecimento normalizado, e solicita o encerramento do processo.

É o relatório.



Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[1] CI AGENERSA/OUVID SEI N°133.

[2] SEI n° 9763698.

[3] SEI n° 9763774.

[4] SEI n° 9763987.

[5] SEI n° 9818354.

[6] SEI n° 9878736.

[7] SEI n° 9982787.

[8] SEI n° 10061496.

[9] SEI n° 10756394.

[10] SEI n° 10825283.

[11] SEI n° 11555153.

[12] SEI n° 11556013.

[13] SEI n° 220007/002419/2020.

[14] SEI n° 11882466.

[15] SEI-220007/000479/2021

[16] SEI n° 13284166.

[17] SEI n° 14689610.

[18]SEI nº 15691381.

[19]SEI nº 6167147.

[20] SEI nº 16748784.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 07/06/2021, às 21:23, 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 **17765353** e o código CRC **F810EA87**.

Referência: Processo nº SEI-220007/001819/2020

SEI nº 17765353

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720



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

VOTO Nº 4/2021/CONS-05/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº SEI-220007/001819/2020

INTERESSADO: CEDAE - COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS

Processo nº: SEI-22/0007/001819/2020
Data de autuação: 28/10/2020
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº 2020013119.
Sessão Regulatória: 27 de maio de 2021

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado a partir da Ocorrência nº 020013119, em continuidade à Ocorrência nº 2020010134, registrada pela Ouvidoria desta Agência Reguladora, em 28/10/2020, **versando sobre baixa de pressão e desabastecimento na Rua João de Deus, Penha, Rio de Janeiro.**

Assim, em breve síntese do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, trarei, pontualmente, **informações imprescindíveis** ao entendimento da Ocorrência em análise.

A Câmara Técnica de Saneamento – CASAN, após **realizar Vistoria Técnica no local da Ocorrência**, constatou a veracidade da narrativa trazida aos autos pelo usuário, e concluiu, como segue:

“(...) Esta CASAN, sugere à CEDAE, que seja realizado um remanejamento da tubulação vinda da Rua Latino Correa, a fim de atender a precariedade do abastecimento das quatro últimas casas da rua, números: 38, 40, 42 e 44, as únicas com problema de abastecimento, com à máxima urgência, tendo em vista, que essa sugestão foi dada pelo próprio funcionário da CEDAE na primeira visita.”

Em resposta, a CEDAE, informou que *“foi elaborada a S.O. (solicitação de obra) nº 0059/2020, que tem por objetivo a melhoria no abastecimento da região, [a qual] aguarda análise e aprovação da Gerência e Diretoria para ser executada”, e seguiu, dando ciência à CASAN de que, “para a solução definitiva, a Gerência local elaborou projeto de substituição da rede distribuidora local, S.O. 059/2020. [E informou] que as obras têm previsão de início para a primeira quinzena de janeiro de 2021”.*

Em paralelo aos fatos aqui narrados, o usuário seguiu seu contato com a Ouvidoria, via e-mails enviados entre os dias 15 e 23 de dezembro de 2020 e 4 e 5 de janeiro de 2021, reportando que a situação relatada na Ocorrência em tela ainda persistia, em especial o desabastecimento.

Ainda no curso da presente demanda, o usuário sinalizou o recebimento de Carta do seu locatário, que reside no imóvel de sua propriedade, objeto destes autos, meio pelo qual foi informado que, devido à situação de desabastecimento enfrentada, **o locatário estaria rompendo o contrato de locação.**

Diante dos fatos, determinei que fosse verificado “*junto ao usuário e demais moradores da localidade, se as alegações da Regulada procedem, inclusive quanto ao prazo de início e conclusão das obras, data de suposta normalização do abastecimento, bem como sobre o fornecimento não oneroso de carros-pipa, durante a circunstância de desabastecimento*”.

Ocorre que, nesse meio tempo, a Ouvidoria desta Agência recebeu nova mensagem eletrônica do usuário, na qual afirmou que “*depois de um ano a CEDAE [realizou] uma obra, trocou a tubulação velha de 100 anos e que, agora, voltou a ter água normalmente até o momento*”. E pontuou que “*caso tenha algum problema novo, ou falta de água, [sinalizaria] a todos*”.

A CASAN, em análise ao feito, mediante elaboração de Nota Técnica, concluiu conforme transcrevo:

“A Cedaee não obedeceu aos princípios de regularidade, continuidade, segurança, e qualidade, para a solução do problema, eis que tardiamente, após 5 (cinco) meses, realizou a obra em 10 (dez) dias, e descobriu o vazamento que há tempo provocava o desabastecimento à localidade, sendo que as soluções eram de conhecimento desde a 1ª visita técnica (em 05/09/20).”

Após breve relato do feito, a Procuradoria desta Autarquia, em Parecer Conclusivo, opinou em sintonia com o entendimento da Câmara Técnica, como segue:

“(i) Restou incontroverso nos autos a necessidade de fornecimento de caminhões pipa durante o lapso temporal aproximado de 7 (sete) meses; (ii) Os referidos documentos produzidos unilateralmente pela Companhia parecem atestar pela irregularidade, ao menos dentro do lapso temporal descrito, da prestação de serviços de fornecimento de água; e (iii) As manifestações da CEDAE nos autos não parecem desincumbir a Companhia do ônus de comprovação da prestação regular dos serviços na aludida localidade”.

Desde logo, deve-se destacar que a atuação da CEDAE se submete aos ditames advindos do Decreto nº 45.344/2015, no qual, através dos artigos segundo e terceiro^[1], são estabelecidas suas obrigações, notadamente as que guardam relação direta com princípios de elevado valor, eis que conectados à **busca permanente da satisfação dos usuários por meio de melhoria crescente da eficiência e qualidade do serviço público prestado.**

A propósito, trago, por sua relevância, em especial no presente caso, a Lei nº 8.987/95, que regulamenta as condições para a prestação dos serviços públicos, sob o regime de concessão ou permissão, no parágrafo primeiro, do Artigo 6º, estabelece a definição de serviço adequado, como sendo “*o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas*”.

Ademais, as disposições contidas no Artigo 31 da referida Lei são claras, ao asseverar que:

“Incumbe à Concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

(...)

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão (...).”

Portanto, ao analisar os autos, **pode-se facilmente concluir que a Companhia extrapolou os limites da Razoabilidade, ao demonstrar grande dificuldade para a entrega da solução definitiva à situação narrada na Ocorrência em apreço.** Nesse passo, importante observar a cronologia dos fatos. Veja-se: **(i)** 10/07/2020: Primeira reclamação do usuário registrada pela Ouvidoria da AGENERSA; **(ii)** 16/09/2020: CEDAE confirma a necessidade de realização de obra; **(iii)** 21/12/2020: CEDAE informa que as obras ocorrerão na primeira quinzena de janeiro de 2021; e **(iv)** 22/01/2021: Conclusão das obras, com restabelecimento do serviço na forma adequada.

De forma esclarecedora, os autos demonstram as ações efetivamente realizadas pela CEDAE, mediante “*projeto de substituição da rede distribuidora local*”, e ainda, com a localização de “*vazamento drenado (não visível) na origem do abastecimento, igualmente solucionado*”.

Importante frisar que entre o fato gerador do presente feito e a solução definitiva, por parte da CEDAE, **foram percorridos 196 (cento e noventa e seis) dias, ou seja, quase 7 (sete) meses, tendo o usuário permanecido sem o serviço, na forma adequada, inclusive no período de pandemia viral, bem como experimentado prejuízo financeiro pela ruptura de contrato de locação, no imóvel desabastecido.**

Assim, a conduta da CEDAE, possui flagrante dissonância com as previsões contratuais e claramente se distancia do núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, razão pela qual deve ser repelida de maneira contundente, mediante aplicação de penalidade que demonstre e concretize, efetivamente, o seu caráter pedagógico.

Para tanto, entendo que a **Penalidade de Multa**, no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à data da infração (10/07/2020), pelo descumprimento do parágrafo primeiro, do Artigo 6º e Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e Artigo 15, inciso II da Instrução Normativa nº 066/2016, reconhecendo a responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2020013119, registrada na Ouvidoria desta Agência, é medida que se impõe, de modo a resguardar a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas, objetivando a permanente melhoria da qualidade do serviço público prestado.

Pelo exposto, em sintonia com os pareceres técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à CEDAE, a penalidade de multa, no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à data da infração (10/07/2020), pelo descumprimento do parágrafo primeiro, do Artigo 6º e Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e Artigo 15, inciso II da Instrução Normativa nº 066/2016;

2. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos do Artigo 11 da Instrução Normativa nº 066/2016;

3. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (*e-mail*).

É como voto.


Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[i] Das obrigações da CEDAE

Art. 2º -Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas.

Art. 3º -Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a:

I -prestar serviço adequado, visando sempre a expandi-lo, utilizando tecnologia apropriada, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;

II -utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantamos melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados;

III -atender novos pedidos de fornecimento de serviços aos usuários, desde que constatada a viabilidade técnica, assegurada a participação financeira do usuário no investimento, caso haja necessidade;

IV -prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços;

V -assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações de eventuais falhas na prestação dos serviços ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

VI -realizar as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar a prestação eficiente de serviços;

VII -manter serviço permanente, gratuito, eficaz e amplamente divulgado para recebimento de reclamações de todos os serviços prestados pela CEDAE, mantendo banco de dados à disposição da AGENERSA que conterà o registro das denúncias e reclamações;

VIII -realizar programas de treinamento de seus recursos humanos de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço;

IX -cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço e da regulação;

X -permitir o livre acesso dos agentes credenciados da AGENERSA, em horário previamente comunicado, às obras, equipamentos e instalações utilizados na execução dos serviços pela CEDAE, observadas as pertinentes normas de segurança e medicina do trabalho;

XI -prestar contas à AGENERSA da gestão dos serviços regulados e fundamentar adequadamente os seus pleitos do ponto de vista técnico e econômico financeiro;

XII -divulgar o “Contrato de Adesão”, estabelecendo as regras, obrigações e deveres mútuos entre a CEDAE e seus usuários, que regulem o fornecimento e os preços dos serviços;

XIII -captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação dos serviços públicos regulados neste Decreto;

XIV -ressarcir os usuários pelos danos decorrentes da prestação de serviços na forma da lei;

XV -atingir as metas de qualidade e segurança estipuladas pela AGENERSA;

XVI -cumprir todas as suas obrigações societárias como empresa de capital aberto, cumprindo as determinações da legislação e regulamentos da CVM, publicando suas demonstrações contábeis e balanços, obedecendo a boas práticas de compliance e governança e dando transparência da gestão da empresa;

XVII -manter a regularidade fiscal e da contabilidade regulatória, conforme artigo 16 deste Decreto.





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 **17765381** e o código CRC **FEB85716**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor da AGENERSA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. ____, DE 27 DE MAIO DE 2021.

CEDAE – Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº 2020013119.

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. **SEI-22/0007/001819/2020**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE, a penalidade de multa, no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à data da infração (10/07/2020), pelo descumprimento do parágrafo primeiro, do Artigo 6º e Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e Artigo 15, inciso II da Instrução Normativa nº 066/2016;

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos do Artigo 11 da Instrução Normativa nº 066/2016;

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (*e-mail*);

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

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Presidente

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 01/06/2021, às 22:41, 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 **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 02/06/2021, às 08:58, 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 **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 02/06/2021, às 10:27, 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 **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 07/06/2021, às 18:34, 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 **17765414** e o código CRC **C006EEE1**.

ramento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 14/03/2019, pelo descumprimento aos artigos 6º, 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 2019002256.

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 14/03/2019, 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 2019002256.

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 na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente-Relator

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2321749

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4237 DE 27 DE MAIO DE 2021
CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 547294, 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 SEI E-22/007/487/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (08/05/2019), com base no artigo 2º, caput e 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015 combinado com o artigo 31 da Lei nº. 8987/1995 e com os artigos 15, inciso II e 22, inciso IV da IN CODIR nº 66/2016, em razão dos fatos apontados na Ocorrência nº 547294.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 66/2016.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente-Relator

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2321750

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4238 DE 27 DE MAIO DE 2021
CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 548146, 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 SEI E-22/007/547/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (23/05/2019), com base no artigo 2º, caput e 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015 combinado com o artigo 31 da Lei nº 8987/1995 e com os artigos 15, inciso II e 22, inciso IV da IN CODIR nº 66/2016, em razão dos fatos apontados na Ocorrência nº 548146.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº 66/2016.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente-Relator

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2321751

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4239 DE 27 DE MAIO DE 2021
CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 548242, 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 SEI E-22/007/559/2019, 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 24/05/2019, pelo descumprimento aos artigos 6º, § 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 548242.

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 24/05/2019, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, § 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 548242.

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 na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente-Relator

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2321752

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4240 DE 27 DE MAIO DE 2021
CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA SOB O Nº 2020013119.

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 SEI-22/007/001819/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE, a penalidade de multa, no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à data da infração (10/07/2020), pelo descumprimento do parágrafo primeiro, do Artigo 6º e Artigo 31, ambos da Lei nº 8.987/95 c/c o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e artigo 15, inciso II da Instrução Normativa nº 066/2016;

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos do artigo 11 da Instrução Normativa nº 066/2016;

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (e-mail);

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

Id: 2321753

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4241 DE 27 DE MAIO DE 2021
CEG - ATUALIZAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS NATURAL E GLP - CEG (01/05/2021).

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 SEI-220007/001181/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Homologar a atualização das tarifas de Gás Natural e GLP da Concessionária CEG, a vigorarem a partir de 01/05/2021, conforme tabela em Anexo.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2021

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro-Presidente

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator
(VOTO DE VISTA)
ANEXO

TARIFAS CEG		
Data Vigência		01/05/21
Custo do Gás Residencial Comercial		1,57679
Custo do Gás Industrial		1,95874
Custo do Gás Vidreiro		1,71832
Custo do Gás Demais		1,90924
Custo GLP Res		9,35503
Custo GLP Ind		9,35503
Fator Impostos + Tx Regulação		0,7836
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0,9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0,9950
Variação IGP-M		1,062
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR	Faixa de Consumo m³ / mês	Tarifa Limite R\$ / m³
GÁS NATURAL		
Residencial	0 - 7	7,1327
	8 - 23	9,2060
	24 - 83	11,0816
	acima de 83	11,6761
Residencial MCMV	0 - 7	4,5485
	8 - 23	4,7387
	24 - 83	11,0816
	acima de 83	11,6761