



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

VOTO Nº 5/2022/CONS-04/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.435/2019

INTERESSADO: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO - CEDAE, AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA

Processo nº.:	E-22/007.435/2019
Data de Autuação:	07/06/2019
Concessionária:	CEDAE
Assunto:	Ocorrência nº 2019003429 - Reclamação de usuário sobre solicitação de tarifa social sem atendimento ou resposta da CEDAE.
Sessão Regulatória:	31/01/2022

Voto

1. Trata-se de processo instaurado em face da CEDAE, a partir de reclamação^[1] sobre demora no atendimento a solicitação de usuário de implementação de benefício de tarifa social, à qual o reclamante teria direito e, apesar de diversas solicitações, a regulada seguiria enviando as faturas com a cobrança das faixas tarifárias comuns.
2. Inicialmente, a regulada alegou^[2] que o benefício da tarifa social só poderia ser concedido após a apresentação pelo usuário e verificação pela CEDAE das documentações pertinentes, ocasião em que seria realizada vistoria completa do imóvel a fim de verificar o cabimento do pedido.

3. Em contato da Ouvidoria junto ao reclamante em agosto de 2019,^[3] este informou que entregou as documentações pertinentes na sede da CEDAE em janeiro de 2019, que retornou uma segunda vez à Companhia e entregou novamente as documentações, tudo isso sem retorno. Alegou, ainda, que a solicitação em questão se desenrola desde 2015 e apresentou uma série de números de protocolos de atendimento, datados de 2015 e 2017.
4. Em nova manifestação, a Companhia^[4] informou que o imóvel em questão foi efetivamente enquadrado na tarifa social, por se adequar à categoria de “*favelas e áreas de interesse social*”, o que foi confirmado pelo reclamante.^[5]
5. Encaminhados os autos à Procuradoria para análise e parecer^[6], o jurídico entendeu que a CEDAE solucionou o problema, mas que não foi eficiente na condução do processo por conta da demora no atendimento à solicitação, em desacordo com os arts. 2º e 3º do Decreto Estadual nº 45.344/2015.^[7]
6. Remetido à Câmara de Saneamento (CASAN) para análise e parecer^[8], o órgão técnico entendeu que a solicitação foi atendida.
7. Em Razões Finais^[9], a Companhia ratificou suas manifestações anteriores, no sentido de somente após a entrega de toda documentação pertinente e sua respectiva análise pela CEDAE é possível efetivar o cadastro do usuário como um dos beneficiários da tarifa social. Alegou que o usuário somente entregou as documentações pertinentes em 23 de julho de 2019 e que o cadastro foi efetuado em 03 de setembro de 2019, de forma que, com isso, a regulada teria agido de forma satisfatória. Requer, ao final, pelo encerramento do processo sem aplicação de penalidade.
8. Preliminarmente, cumpre constatar que, com a inclusão do reclamante na categoria da tarifa social, o que foi confirmado pelo próprio usuário, o litígio envolvendo o reclamante e a regulada foi resolvido, restando pendente apenas a análise de eventual responsabilidade da CEDAE.
9. Dessa forma, diante da análise do presente processo, verifica-se que houve falha por parte da regulada na prestação adequada do serviço público, bem como violação dos arts. 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 e do art. 6º, *caput* e § 1º, da Lei nº 8.987/95^[10], por ter demorado demasiadamente para atender a solicitação do reclamante de inclusão de seu cadastro na categoria de tarifa social, só o fazendo, inclusive, após provocação desta AGENERSA.
10. Com efeito, restou incontroverso o direito do reclamante a ser enquadrado como beneficiário da tarifa social, tanto que, no curso da instrução deste processo, a CEDAE efetivou a inclusão solicitada.

11. Apesar desse direito, o usuário teve de comparecer diversas vezes à sede da CEDAE para requerer seu enquadramento na tarifação diferenciada dos serviços públicos de saneamento, sem que a regulada desse qualquer retorno. Os cinco comprovantes de protocolo apresentados pelo usuário remontam ao ano de 2015^[11], o que demonstra diversos comparecimentos do reclamante à sede da regulada e um enorme lapso temporal entre a solicitação e o atendimento do requerimento. Não deve, assim, prosperar a alegação da CEDAE de que o usuário somente entregou as documentações pertinentes em 23 de julho de 2019.
12. Destaca-se que a efetividade da política pública da tarifa social é de inegável importância no sentido da universalização dos serviços públicos de saneamento básico, já que o preço destinado à remuneração pelo serviço não pode ser um limitador que impossibilite determinados setores sociais de ter acesso ao serviço, especialmente por se tratar de direitos fundamentais como o acesso à água, ao saneamento básico e, principalmente, do direito à dignidade da pessoa humana. Dessa forma, devem os prestadores dos serviços públicos trabalhar efetivamente para que a tarifa social seja efetivamente aplicada.
13. Diante disso, impõe-se a aplicação de penalidade de multa à regulada, com o propósito de conferir uma resposta sancionatória à irregularidade cometida, bem como de procurar evitar a ocorrência de semelhantes transtornos e prejuízos aos usuários dos serviços públicos, devendo a Companhia trabalhar efetivamente para o cumprimento eficiente do serviço por ela prestado.
14. Ressalta-se, conforme Pedro Rubim Fortes, em seu artigo denominado *O fenômeno da ilicitude lucrativa*, no tocante às agências reguladoras:

"definir diretrizes, normas e deveres não é suficiente. Sem sancionar adequadamente as irregularidades, [as] agências e autoridades testemunharão o fenômeno da lucrativa ilegalidade: as empresas violarão constantemente a lei se tiverem incentivos econômicos para fazê-lo."^[12]

15. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (05/06/2019), pela violação dos artigos 2º, *caput*^[13] e 3º, inciso I^[14] do Decreto nº 45.344/15, bem como do art. 6º, *caput* e § 1º, da Lei nº 8.987/95^[15].

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

É como voto.

Rafael Penna Franca

Conselheiro Relator

[1] Fls. 03/05 dos autos físicos digitalizados.

[2] Fl. 15 dos autos físicos digitalizados.

[3] Fls. 17/26 dos autos físicos digitalizados.

[4] Fls. 30/35 dos autos físicos digitalizados.

[5] Fls. 37/38 dos autos físicos digitalizados.

[6] Fls. 53/55 dos autos físicos digitalizados.

[7] 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 garantam os 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.

^[8] Doc. 15257793

^[9] SEI-20031-902/000128/2021

^[10] Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

^[11] Fls. 17/26 dos autos físicos digitalizados.

^[12] FORTES, Pedro Rubim Borges. *O fenômeno da ilicitude lucrativa*. In: **Revista de Estudos Institucionais**. v. 5. n. 1. Jan./abr. 2019. p. 117.

^[13] 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.

^[14] 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;

[15] Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 01/02/2022, às 15:45, 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 **28093946** e o código CRC **82D8988C**.



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 N.º DE 31 DE JANEIRO DE 2022.

Ocorrência nº 2019003429 - CEDAE - Reclamação de usuário sobre solicitação de tarifa social sem atendimento ou resposta da CEDAE.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-22/007.435/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (05/06/2019), pela violação dos artigos 2º, *caput* e 3º, inciso I do Decreto nº 45.344/15, bem como do art. 6º, *caput* e § 1º, da Lei nº 8.987/95.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2022

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro Presidente

Rafael Augusto Penna Franca

Conselheiro Relator

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira Mello

Conselheiro

Rio de Janeiro, 01 fevereiro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 01/02/2022, às 15:48, 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 **Marcos Cipriano de Oliveira Mello, Conselheiro**, em 02/02/2022, às 10:00, 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 Carvalho de Menezes, Conselheiro**, em 02/02/2022, às 17:12, 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 **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 03/02/2022, às 18:23, 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 **28094161** e o código CRC **2E6E4A54**.

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6496

