

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4708, DE 24 DE ABRIL DE 2024

CEDAE - PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM IRAJÁ – RIO DE JANEIRO/RJ.

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-12/003.100140/2018**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de **MULTA**, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 27/09/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (*prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia*), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (*direitos básicos do usuário de serviço público*), e dos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (*obrigações da CEDAE*); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (*deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015*).

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

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe aos usuários sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro-Relator

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 09.05.2024

150/20 INMETRO, ou na que vier substituí-la devendo o USUÁRIO ser avisado, mediante NOTIFICAÇÃO prévia de 72 (setenta e duas) horas, para, se o desejar, acompanhar os trabalhos. Na ausência de representante do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA, ou terceiro por ela designada, fará a calibração, sem que assista ao USUÁRIO direito a qualquer reclamação.

3.1.4 Para efeito de delineamento dos erros máximos admissíveis para o medidor, serão utilizadas as regras previstas na Portaria 150/20 INMETRO, ou qualquer outra que vier a substituí-la.

3.1.5 Para fins da determinação das QUANTIDADES DIÁRIAS MÊDIDAS, deverá ser aplicável ao volume medido o fator resultante da divisão do PCS médio diário do GÁS no DIA, apurado no ponto mais próximo do PONTO DE ENTREGA onde haja amostragem do GÁS para análise em laboratório ou no cromatógrafo, pelo PCR, com arredondamento na quarta casa decimal, de acordo com o CRITÉRIO DE ARREDONDAMENTO.

3.1.6 No caso de falha nos equipamentos do SISTEMA DE MEDIÇÃO, serão utilizadas as metodologias estabelecidas abaixo, em ordem de prioridade:

(i) Elemento Primário (falha no medidor):

a. O cálculo do volume de GÁS será feito através da medição interna do USUÁRIO (caso possua), desde que o SISTEMA DE MEDIÇÃO do USUÁRIO atenda aos requisitos metroológicos para medição fiscal e esteja em conformidade com a Portaria 150/20 INMETRO qualquer outra que vier a substituí-la; ou

b. O cálculo do volume de GÁS será feito através da CAPACIDADE DIÁRIA PROGRAMADA do USUÁRIO; ou

c. O cálculo de volume de GÁS será feito com base na média dos volumes dos meses faturados, caso a vigência deste CONTRATO seja inferior a 12 (doze) meses;

(ii) Elemento Secundário (falha no conversor ou computador de vácuo):

a. Será usada como base a medição mecânica com aplicação do fator PTZ médio dos últimos 90 (noventa) DIAS prévios ao evento de falha no equipamento.

(iii) Elemento Terciário (falha na comunicação do SISTEMA DE MEDIÇÃO com supervisor da CONCESSIONÁRIA):

a. CONCESSIONÁRIA enviará equipe in loco para verificar os dados e o cálculo de volume será medido conforme os downloads feitos.

3.1.7 O USUÁRIO não poderá realizar nenhum tipo de manipulação dos lacres dos equipamentos de medição.

3.1.8 O USUÁRIO poderá solicitar calibração adicional à CONCESSIONÁRIA, de acordo com os termos, condições e procedimentos previstos na regulação aplicável. Caso não seja identificado desvios fora dos critérios de aceitação, os custos do serviço de recalibração adicional, serão custeados pelo USUÁRIO.

3.1.9 Sempre que as variáveis de pressão e temperatura referentes aos sensores do conversor de volume e os transmissores do computador de vazão da CONCESSIONÁRIA, após uma inspeção e ou calibração, forem considerados não conformes ou descalibrados, será determinado o respectivo fator de correção para compensar a parcela do volume medido a maior ou a menor, no período em que o equipamento de medição operou descalibrado. Caso esse período não possa ser determinado, o fator de correção será aplicado, conforme item 3.1.6 (ii), num período de tempo igual à metade do transcorrido desde a data da sua instalação até a sua retirada, ou entre a data da última verificação do correto funcionamento até o DIA em que o erro tenha sido identificado e corrigido, ficando a aplicação do fator de correção limitado a um período máximo de 6 (seis) meses.

3.1.10 Somente as correções que excederem aos erros máximos admissíveis estabelecidos na Portaria 150/20 INMETRO, ou outra que vier a substituí-la, serão aplicadas sobre as quantidades efetivamente registradas pelo equipamento de medição descalibrado.

3.1.11 Para fins de faturamento, o ajuste que se fizer necessário em decorrência de equipamento de medição descalibrado será creditado ou debitado ao USUÁRIO no documento de cobrança seguinte à constatação descrita nos itens anteriores.

3.1.12 O USUÁRIO deverá zelar pela guarda e proteção da ESTAÇÃO DE MEDIÇÃO E REGULAGEM DE PRESSÃO DO PONTO DE ENTREGA. Os custos referentes a quaisquer danos causados neste equipamento, por culpa do USUÁRIO, deverão ser ressarcidos à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO.

3.1.13 Fica facultado à CONCESSIONÁRIA, mediante agendamento prévio com o USUÁRIO e observadas as instruções de segurança do trabalho e meio ambiente do USUÁRIO, o acesso aos equipamentos de medição, para que seus REPRESENTANTES, credenciados ou contratados, possam verificar as condições de funcionamento dos mesmos, bem como proceder as medições previstas. Caso não seja facultado o acesso à CONCESSIONÁRIA para realização da medição, ou não seja facilitada a informação mediante registro fotográfico dos equipamentos pelo USUÁRIO, fica facultado à CONCESSIONÁRIA o faturamento pela média histórica dos volumes medidos.

3.1.14 A CONCESSIONÁRIA envidará seus maiores esforços para que o agendamento prévio seja de pelo menos 2 (dois) DIAS.

3.1.15 Em qualquer hipótese de encerramento do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA terá pleno direito de retirar imediatamente a ESTAÇÃO DE MEDIÇÃO E REGULAGEM DE PRESSÃO DO PONTO DE ENTREGA, cabendo ao USUÁRIO colaborar com a CONCESSIONÁRIA para a efetivação de tal medida.

CONTRATO DE USO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

ANEXO II

REQUISITOS PRELIMINARES PARA A COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE CONSUMIDOR LIVRE

As diretrizes gerais para a comprovação da condição de Consumidor Livre são:

1. Contratar junto à Concessionária, na sua área de concessão, Capacidade Diária Contratada igual ou superior a 10.000 m3/dia, para o Ponto de Entrega, situado junto à instalação receptora do Agente Livre ou Parcialmente Livre.

2. Contratar o fornecimento de gás para consumo próprio diretamente de um PRODUTOR, IMPORTADOR ou COMERCIALIZADOR.

3. É vedado ao AGENTE LIVRE revender o gás a terceiros.

4. Solicitar acesso ao SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO da Concessionária, conforme estipulado nas Condições Específicas deste CONTRATO.

5. O candidato ao enquadramento na categoria de CONSUMIDOR LIVRE que não possuir histórico de consumo de GÁS NATURAL deverá apresentar à Concessionária o projeto da sua instalação interna, demonstrando o potencial de consumo igual ou superior a

10.000 m3/dia.

6. O usuário que deseje exercer o direito de CONSUMIDOR LIVRE deverá encaminhar à Concessionária, juntamente com a manifestação de intenção de migração para o Mercado Livre, compromisso formal, através de NOTIFICAÇÃO CONJUNTA com o COMERCIALIZADOR/TRANSPORTADOR, que demonstre a intenção do Consumidor de comprar GÁS e do COMERCIALIZADOR de vender GÁS, bem assim compromisso similar com o TRANSPORTADOR, garantindo a entrega do GÁS na quantidade e no prazo desejados.

7. A NOTIFICAÇÃO CONJUNTA do Consumidor Livre com o seu respectivo COMERCIALIZADOR/TRANSPORTADOR à Concessionária, deverá conter, no mínimo:

- Volume a ser migrado/contratado;

- Data pretendida para início da operação;

- Condições Operacionais (Localidade; Demais Agentes envolvidos: carregador; transportador; comercializador).

Id: 2564933

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4706 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. COMPROVAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL (2022).

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-220007/000797/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Prolagos cumpriu intempestivamente a Resolução AGENERSA nº. 004/2011, integrada pelas Resoluções AGENERSA nº. 473/2014 e 583/2017, referente a sua Regularidade Fiscal para o ano de 2022 perante a AGENERSA.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base no artigo 14, I, da Instrução Normativa AGENERSA nº. 007/2009, combinado com o art. 2º da Resolução AGENERSA nº. 004/2011, integrada pelas Resoluções AGENERSA nº. 473/2014 e 583/2017, diante da apresentação intempestiva da documentação apontada no corpo do presente voto.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

RAQUEL TREVISAM
Vogal

Id: 2564850

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4707 DE 24 DE ABRIL 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2023007842. RECLAMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO REFERENTE À LIGAÇÃO DE ÁGUA ESTABELECIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO E NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

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-220007/003827/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 SPE S.A. a penalidade de advertência, com fundamento no item 37.4.4 da Cláusula 37 do Contrato de Concessão, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos no item 6.5.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato e no artigo 31 do Decreto Estadual nº 48.225/2022 (Regulamento de Serviços), bem como pela inobservância do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação adequada do serviço) e Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão (deveres da Concessionária).

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2564851

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4708 DE 24 DE ABRIL 2024

CEDAE - PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM IRAJÁ - RIO DE JANEIRO/RJ.

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-12/003.100140/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 27/09/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e reparando os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015).

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

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe aos usuários sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2564852

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4709 DE 24 DE ABRIL 2024
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01 - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01.**

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-220007/003027/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempestividade na resposta de 58 das 195 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2564853

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4710 DE 24 DE ABRIL 2024
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04.**

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-220007/003072/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempestividade na resposta de 179 das 696 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2564854

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4711 DE 24 DE ABRIL 2024
CONCESSIONÁRIA IGUÁ - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA IGUÁ.**

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-220007/003423/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Iguaá a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempestividade na resposta de 137 das 328 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2564855

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4712 DE 24 DE ABRIL 2024
CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - RECURSO ADMINISTRATIVO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4104/2020.**

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-220007/000684/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pelas Concessionárias CEG e CEG RIO em face da Deliberação AGENERSA nº 4.104/2020, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

Id: 2564856

RELATÓRIO

Processo n.º: SEI-E-12/003.100140/2018
Data de 27/09/2018
Autuação:
Concessionária: CEDAE
Assunto: **PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM IRAJÁ – RIO DE JANEIRO/RJ.**

Sessão 24/04/2024
Regulatória:

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir da veiculação de notícia jornalística a respeito de suposto problema de abastecimento de água em Irajá, nesta capital, ocasião em que moradores da região informaram que estavam há 03 (três) meses reclamando de falta de água, sem que o problema tivesse sido solucionado pela CEDAE.
2. Nessa esteira, iniciado o processo, encaminhou-se o Ofício Of.AGENERSA/SECEX n.º 607/2018 (fl. 06 – [45664931](#)) à CEDAE, informando-a da autuação do feito e o prosseguimento da instrução.
3. Em resposta, a Companhia apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP n.º 250/2018 (fls. 15/16 – [45664931](#)), em que argumenta estar a localidade citada na notícia com abastecimento regular, apenas com uma redução da pressão, cuja causa estaria sendo investigada. Ademais, citou que durante vistoria, não se localizou nenhum vazamento drenado ou causa aparente que justificasse a diminuição da pressão, pelo que fora realizada uma interligação em outro distribuidor para solucionar o problema e melhorar o abastecimento na região.
4. Anexo ao ofício, ainda, juntou o Informe de Acidente/Incidente – CEDAE GRN n.º 078/2018-DM (fls. 17/18 – [45664931](#)).
5. Na sequência, enviou-se o processo para apreciação da Câmara de Resíduos Sólidos – CARES, momento em que a Câmara Técnica apresentou o despacho de fl. 20 do Doc [45664931](#), opinando por se reconhecer a solução adotada pela CEDAE para solucionar o problema, assim como para que a AGENERSA seja mantida informada em relação a eventos que possam afetar a regularidade no abastecimento e que a Ouvidoria desta Agência acompanhe, através de consultas a clientes da Companhia no referido bairro, a satisfação com a prestação dos serviços.
6. Em prosseguimento, após ser concedido prazo para manifestação da CEDAE, conforme consta no Ofício Of.AGENERSA/CODIR/LT n.º 217/2018 (fl. 24 – [45664931](#)), a Regulada encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP n.º 007/2019 (fls. 28/29 – [45664931](#)), em que reitera as informações anteriormente apresentadas e destaca a inoportunidade de novos eventos que tenham afetado a regularidade no abastecimento, razão pela qual afirmou que a problemática foi devidamente solucionada.

7. Então, instada a se manifestar, a Procuradoria Geral da AGENERSA apresentou a Promoção 001/2019-WLSM-Procuradoria (fls. 31/33 – [45664931](#)), em que sugere que a Ouvidoria, antes de um parecer jurídico conclusivo, contate alguns usuários após a suposta solução do problema para se ter certeza que fora ele resolvido.

8. À luz disso, a Ouvidoria da AGENERSA anexou as Ocorrências n. 2019001411, 2019000880, 2019000114, 2018008196, 2018008130 e 2018008330, junto com as comunicações feitas com os usuários e as conclusões alcançadas (fls. 35/48 – [45664931](#)).

9. Dessarte, à fl. 49 do Doc [45664931](#), concluiu o órgão ouvidor que: **(i)** em relação a Ocorrência nº 2019001411, de 06/02/2019, a XIV Administração Regional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro informou que a CEDAE estaria atuando no local, mas sem garantia de eficácia; **(ii)** sobre a Ocorrência nº 2019000880, de 22/01/2019, o usuário em duas oportunidades, em 25/02/2019 e 01/04/2019, informou que o problema ainda não teria sido solucionado; **(iii)** no tocante às Ocorrências n. 2018008196, 2019000114 e 2018008130, em 25/02/2019 e 02/04/2019, respectivamente, os usuários teriam informado que o problema fora solucionado.

10. Por fim, **(iv)** em relação à Ocorrência nº 2018008330, salientou que ela estaria sendo tratada no Processo Regulatório nº E-22/007/137/2019.

11. Assim, enviado novamente o feito à CARES, ponderou ela ser necessário a solicitação à CEDAE de um relatório sobre as rotinas de operação do sistema que atende aos logradouros contidos nas reclamações, apresentando informações quanto ao regime de pressões, incluindo as manobras de rotina, em pontos estratégicos nas respectivas redes de distribuição (fl. 55 – [45664931](#)).

12. Nesse ínterim, às fls. 51/54 e 57/58 do Doc [45664931](#), a Ouvidoria juntou novas comunicações feitas pelo usuário reclamante da Ocorrência nº 2019000880, informando sobre a falta de água em sua residência por vários dias e a dificuldade em solicitar o fornecimento por carro-pipa com a Companhia.

13. Tendo em vista essas novas informações e a sugestão dada pela CARES, por meio do Ofício Of.AGENERSA/CODIR/LT nº 082/2019 (fl. 62 – [45664931](#)), solicitou-se da CEDAE o relatório mencionado pela Câmara Técnica.

14. Antes da resposta, porém, às fls. 63/66 do Doc [45664931](#), a Ouvidoria anexou novas comunicações das Ocorrências nº 2018008130 e 2019000880, informando outra vez a persistência do problema de abastecimento.

15. Adiante, a CEDAE apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 276/2019 (fls. 68/70 – [45664931](#)), em que, resumidamente, argumenta que o abastecimento dos logradouros citados se encontraria regular após a execução de serviços de reparo.

16. Com isso, manifestou-se a CARES à fl. 72 do Doc [45664931](#), discorrendo que os reparos citados foram realizados antes e depois da última reclamação juntada aos autos, pelo que seria necessário nova comunicação com os usuários através da Ouvidoria.

17. Logo, feitas tais comunicações, o usuário reclamante da Ocorrência nº 201900880, em 25/06/2019, destacou que o abastecimento não estaria normalizado, como dissera a CEDAE, mas que apenas teria melhorado. Afirmou, também, que os reparos citados se tratariam do conserto de um dos vários vazamentos existentes na rua (fls. 73/77 – [45664931](#)).

18. Redistribuída a relatoria do feito e tendo ele sido encaminhado à Câmara de Saneamento – CASAN para apresentação de parecer conclusivo, após breve manifestação da Ouvidoria no sentido de que, ao contatar os usuários reclamantes, estes teriam informado que com a assunção da Águas do Rio, a situação teria melhorado

muito e o problema poderia ser considerado resolvido (fl. 90 – [45664932](#)), a Câmara Técnica juntou o Parecer Técnico AGENERSA/CASAN nº 178/2022 (fls. 91/93 – [45664932](#)).

19. Nesse parecer, concluiu a CASAN que o objeto do presente regulatório estaria solucionado, na medida em que a CEDAE teria informado a conclusão da ocorrência em 01/2019 e o início da operação da Águas do Rio se iniciado em 11/2021, quando, então, o reclamante teria informado uma melhoria no serviço. Dessa forma, concluiu que a Companhia não teria cumprido de forma satisfatória os serviços prestados, de acordo com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015.

20. Encaminhado o processo à Procuradoria Geral da AGENERSA, o órgão jurídico apresentou o Parecer nº 48/2023/AGENERSA/PROC ([46819672](#)), em que disserta o descumprimento por parte da CEDAE das obrigações lhe impostas na prestação do serviço público, notadamente em razão da ineficiência no serviço de abastecimento de água e na demora para solução das faltas apontadas, o que só teria sido completamente resolvido, como consta nos autos, na gestão da nova concessionária.

21. Nesse sentido, por não poder se eximir de suas responsabilidades à época do fato, mesmo diante da concessão do serviço, sugeriu a Procuradoria a aplicação de penalidade como medida de cunho pedagógico.

22. Por fim, após ser oportunizado a apresentação de razões finais ([48066978](#)), a Companhia enviou o Ofício CEDAE DPR-7 nº 095/2023 ([48901737](#)), através do qual, sintetizadamente, alega a necessidade de delimitação do objeto processual, visto que, em seu sentir, ao longo da instrução foram juntadas Ocorrências que ampliaram o objeto; expõe a suposta ausência de inércia da CEDAE, porquanto estaria atuando desde a data da reportagem jornalística; e a perda da legitimidade passiva, já que não mais presta os serviços da etapa *downstream*.

23. Por esses motivos, ao final, requereu o encerramento do feito sem a aplicação de penalidades.

É o relatório.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº.: SEI-E-12/003.100140/2018
Data de: 27/09/2018
Autuação:
Concessionária: CEDAE
Assunto: **PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM IRAJÁ – RIO DE JANEIRO/RJ.**

Sessão 24/04/2024
Regulatória:

1. Cuida-se de processo regulatório inaugurado a partir da veiculação de notícia jornalística a respeito de suposto problema de abastecimento de água no bairro de Irajá, nesta capital, ocasião em que moradores da região informaram que estavam há 03 (três) meses reclamando de falta de água, sem solução pela CEDAE.
2. Após a instauração dos autos, fora ele instruído com manifestações da Câmara de Resíduos Sólidos – CARES, à época com atribuição para atuar no feito, da Câmara de Saneamento – CASAN e da Procuradoria Geral da AGENERSA, além de diversas comunicações feitas pelos usuários, conforme se extrai das ocorrências n. 2019001411, 2019000880, 2019000114, 2018008196 e 2018008130, e da própria Companhia.
3. Nesse sentido, o que se tem é que, veiculada a matéria no jornal e iniciada a intervenção regulatória da AGENERSA, a CEDAE alegou que o abastecimento na região era regular, apenas com problemas de pressão, cuja causa não era aparente (Ofício CEDAE ACP-DP nº 250/2018, às fls. 15/16 – [45664931](#)).
4. Fato este que não fora confirmado pelos usuários uma vez que, contatados pela Ouvidoria da AGENERSA, reforçaram que o problema persistia e que, apesar das intervenções realizadas pela CEDAE, não se tinha garantia nenhuma de sua efetividade, como se depreende, inclusive, do e-mail e ofício encaminhados pela XIV Administração Regional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (Ocorrência nº 2019001411, às fls. 35/38 – [45664931](#)).
5. Dessas reclamações, percebe-se, ainda, que havia na região um problema crônico de abastecimento, sem que a Companhia agisse de forma efetiva a solucionar a questão, quer seja por não proceder na identificação de todas as causas do problema, quer por não realizar os reparos necessários. Para ilustrar tal situação, destaca-se parte do e-mail enviado pelo usuário reclamante da Ocorrência nº 2018008330:

“Boa tarde!

Estamos com problema de abastecimento de água desde 2017 e até o presente momento NINGUÉM RESOLVE NADA!!!!

Nosso problema é a troca da tubulação da rua que ainda é de ferro e precisa ser trocada para canos plásticos.

A nossa rua é pequena e todos os moradores estão com o mesmo problema. É falta de pressão e, agora com o calor o aumento do consumo ficamos totalmente sem água. [...]” (Ocorrência nº 2018008330, às fls. 47/48 – 45664931).

6. E, também, parte do supracitado ofício encaminhado pela XIV Administração Regional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro:

[...] Esta solicitação prende-se ao fato de que a CEDAE, mandou uma equipe técnica ao local no dia 17/01/2019, mas verificaram que não tem condições de atender o serviço, pois precisa trocar os canos, e eles não têm materiais para executar o serviço solicitado. [...]” (Ocorrência nº 2019001411, às fls. 35/38 – 45664931)

7. Dessa forma, não se pode ter por atendidas as reclamações feitas pelos usuários, sobretudo quando não se verifica nos autos qualquer motivo que justifique a má prestação do serviço e a demora para a solução das falhas apontadas, as quais, como noticiara a reclamante da Ocorrência nº 2018000880 (fl. 90 – [45664932](#)), só vieram a melhorar com a assunção de uma nova prestadora do serviço, o que ocorrera em novembro de 2021.

8. Resta evidente, portanto, que a CEDAE falhou na prestação de serviço público adequado ao não satisfazer as condições de regularidade, continuidade e eficiência, em desacordo com o que dispõe o artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995^[1], bem como inobservou os direitos dos usuários insculpidos no artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006^[2] e suas obrigações previstas nos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015^[3], estando, pois, sujeita às penalidades.

9. Nessa esteira, sobre a pretensa ilegitimidade passiva pela perda de vínculo com a demanda, é certo que mesmo com a conclusão da concessão do saneamento no Estado do Rio de Janeiro e o início da operação pelas concessionárias vencedoras do certame, permanece a CEDAE responsável pelos atos que deu causa à época em que ainda prestava o serviço, principalmente por ainda operar na distribuição de outras 17 (dezessete) localidades e no serviço de captação, vez em que o eficiente e regular atendimento ao consumidor/usuário final deve ser premissa basilar norteando suas atividades.

10. Ademais, não se sustenta o argumento de que houve uma ampliação desmotivada do objeto processual, porquanto a juntada das ocorrências feita pela Ouvidoria se deu para confirmar se a intervenção realizada pela Companhia de fato havia solucionado o problema, como sugerira a CARES, a Procuradoria e fora determinado pelo então Conselheiro Relator. Nesse contexto, é de se reconhecer a conexão entre as ocorrências aqui anexadas, na medida em que todas descrevem o problema de abastecimento de água em Irajá, em período imediatamente posterior à instauração desse regulatório e à informação de que o problema supostamente estaria solucionado.

11. Assim, tendo em mente que a penalidade deve atingir além do fim punitivo o pedagógico, na medida em que também busca impedir que a Regulada volte a atuar de forma semelhante em casos futuros e, objetivando, em último grau, a permanente melhoria da qualidade do serviço prestado, fundamentando-me nos pareceres técnico e jurídico da AGENERSA, no que até aqui fora levantado e nas demais disposições legais e regulatórias, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 27/09/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (*prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia*), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (*direitos básicos do usuário de serviço público*), e dos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (*obrigações da CEDAE*); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (*deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento*

sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015);

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

III. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe aos usuários sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

É como VOTO.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

^[1] 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.

^[2] Art. 3º São direitos básicos do usuário: I – a informação; II – a qualidade na prestação do serviço; III – o controle adequado do serviço público.

^[3] 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;