



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/384/2017
Data 09/11/2017 Fls.: 82
Rubrica: *[assinatura]* E-12/003/384-8

Processo nº.: E-12/003.384/2017
Autuação: 09/11/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA n.º 2017005540. Cliente Marcos José Pires Chagas - Rua Lima Drumond n.º 470 - Vaz Lobo - Rio de Janeiro - RJ. **RECURSO.**
Sessão: 29/11/2018.

RELATÓRIO

O presente processo foi motivado pela reclamação protocolada por um usuário na Ouvidoria da AGENERSA, através da qual questionou a demora da concessão do benefício da tarifa social para o seu imóvel.

Em apertada síntese, o usuário solicitou o benefício da tarifa social em 17 de março de 2017, mas, consoante informado pela Ouvidoria desta Casa em 31 de outubro de 2017, a concessionária ainda não havia atendido ao pedido, respondendo apenas que o processo de solicitação estava em fase de conclusão e que prestaria informações tão logo fosse finalizado.

Segundo informado pela CARES, o pedido do usuário foi atendido em 08 de novembro de 2017, ou seja, um dia antes da inauguração do presente processo (fls. 14).

Esclarecendo alguns questionamentos formulados pela Procuradoria da AGENERSA (fls. 15-16), a concessionária narrou o processo de análise da solicitação, pontuando, ao final de sua manifestação, que a solicitação não foi negligenciada, mas que os trâmites de cumprimento necessários *"destoaram do corriqueiro para este tipo de solicitação"* (fls. 21-22).



No parecer de fls. 23, a CARES sugeriu que fosse estipulado um prazo máximo para que a concessionária tendesse ao enquadramento dos usuários na tarifa social.

Em nova manifestação, a Procuradoria da AGENERSA, em resumo, opinou pela aplicação de penalidade à concessionária, diante da demora da concessionária em verificar se o usuário atendia aos requisitos para o benefício (fls. 24-26).

Através de suas alegações finais, a concessionária destacou que não há prazo legalmente estipulado para concessão da tarifa social, que o usuário foi devidamente atendido após a realização da inspeção e apresentou suas contribuições para uma futura regulamentação integral a respeito do tema (fls. 34-42).

Levado à julgamento em 27.09.2018 (fls. 43-55), o Conselho Diretor, através da Deliberação AGENERSA n.º 3.569/2018, publicada no DOERJ em 10.10.2018 (fls. 57), por unanimidade, assim decidiu:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência pelo descumprimento do art. 3º, inciso I do Decreto nº 45.334/2015, com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

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

Art. 3º - Determinar que os estudos para estabelecer os procedimentos e critérios do acesso à Tarifa Subsidiada de Baixa Renda (Tarifa Social) sejam apreciados no âmbito da 1ª Revisão Quinquenal da CEDAE.

Art. 4º - Determinar à SECEX que insira no processo da 1ª Revisão Quinquenal da CEDAE cópia das fls. 40/42 do presente processo.



Art. 5º - Determinar que a SECEX altere o assunto do presente processo, retirando o nome do Reclamante.

Art. 6º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

A concessionária interpôs Recurso Administrativo, alegando, em apertada síntese, que: (i) o pedido já havia sido atendido antes da instauração do presente processo; (ii) não há prazo estabelecido para atendimento aos usuários que fazem jus a tarifa social, o que foi certificado pela CARES, em seu parecer; (iii) não houve descumprimento dos dispositivos mencionados na deliberação, base para aplicação da penalidade de advertência, porque não há regras pré-definidas estipulando prazos a serem cumpridos para os casos semelhantes ao ora analisado; (iv) ante a ausência de parâmetros para análises de prazos e serviços, não há como se aplicar penalidades por atraso ou má prestação do serviço. Ao final, pleiteou a exclusão da penalidade de advertência aplicada pelo artigo 1º, da Deliberação AGENERSA n.º 3.569/2018 (fls. 60-64).

Analisando o caso, a Procuradoria Geral da AGENERSA, no parecer de fls. 69-74, defendeu que não assiste razão à concessionária quando questiona a ausência de parâmetros de análise com relação ao serviço, já que "o serviço adequado está previsto na doutrina, na legislação infraconstitucional e, em especial, no art. 175, parágrafo único, inciso IV da Carta Magna". Ponderou que a demora de 8 (oito) meses, aproximadamente, para inclusão do usuário no benefício que faz jus não se mostra razoável e fere o artigo 2º, do Decreto n.º 45.344/2015. Com tais argumentos, concluiu opinando pela negativa de provimento.

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA n.º 88/2018 foi concedido prazo de 2 (dois) dias para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais (fls. 77-78).



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/384/2017

Data 09/11/2017 fls.: 85

Rubrica: *mm* 5038248

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



Processo n.º: E-12/003.384/2017
Autuação: 09/11/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA n.º 2017005540. Cliente Marcos José Pires Chagas - Rua Lima Drumond n.º 470 - Vaz Lobo - Rio de Janeiro - RJ. **RECURSO.**
Sessão: 29/11/2018.

VOTO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela concessionária em face da Deliberação AGENERSA n.º 3.569¹, de 27 de setembro de 2018, publicado no DOERJ em 10 de outubro de 2018.

Por meio de sobredita deliberação, o Conselho Diretor, por unanimidade, seguindo o posicionamento exarado pelo Relator original, o I. Conselheiro Luigi Troisi, no que nos interessa, decidiu pela aplicação da penalidade de advertência, por entender que o artigo 3º, inciso I, do Decreto n.º 45.334/2015, foi descumprido, uma vez que a concessionária demorou, aproximadamente 8 (oito) meses para proceder com o enquadramento do imóvel do usuário reclamante no benefício da tarifa social.

Inconformada com a condenação, a concessionária interpôs Recurso Administrativo, protocolado nesta Casa em 22 de outubro de 2018, requerendo a exclusão da penalidade de advertência, ao argumento de que não há como a CEDAE haver descumprido prazos que não foram previamente estabelecidos, não havendo como nem ao menos analisar suposta demora na prestação do serviço em questão.

No meu entendimento, não merecem prosperar os argumentos apresentados pela concessionária pelas razões que passo a expor:

Muito embora a concessionária tenha atendido ao pleito do usuário antes da inauguração do presente processo, fato é que houve uma demora de, aproximadamente, 8 (oito) meses para análise do pedido administrativamente formulado.

A tarifa social é um benefício que foi concedido pelo Decreto Estadual n.º 25.438/1999, com vistas a possibilitar o acesso de camadas menos favorecidas a um insumo de vital importância, a água. Diante, inclusive, da necessidade de implementação de políticas públicas preventivas relacionadas à saúde, não somente o fornecimento de água como também a prestação do serviço de esgoto tiveram seu acesso facilitado, ante a redução do custo através de uma política de preços de serviços públicos proporcional a capacidade de pagamento de cada área do Estado, dosada com base nas características específicas da população local.

Neste contexto, e considerando a importância vital da água na vida do ser humano, não é possível admitirmos que um imóvel localizado em área de comunidade (morro do Juramento) e que preenche os demais requisitos estabelecidos pela legislação vigente, enquadrando o usuário na camada da população que faz jus a tarifa social, seja preterido por 8 (oito) meses do pagamento de tarifa menor para a prestação dos serviços de fornecimento de água e esgotamento sanitário em função de uma questão burocrática e interna da concessionária.

A demora apurada para a análise da concessionária, e o conseguinte enquadramento do reclamante na tarifa social, ultrapassa o limite da razoabilidade, ou seja, extrapola os parâmetros racionalmente aceitáveis.

O Princípio da Razoabilidade, a bem da verdade, é um parâmetro de valoração que afere se determinado ato está em consonância com



valores maiores, inerentes a todo o ordenamento jurídico, como, por exemplo, a justiça.

Ao proceder de forma displicente, a concessionária, sim, infringiu o artigo 3º, inciso I, do Decreto 45.344/2015, que determina a prestação de serviço adequado, que leva em consideração a capacidade de pagamento dos usuários, a qual foi notoriamente desprezada.

Ademais, a necessidade de prestação de um serviço adequado por parte das concessionárias e permissionárias de serviço público também é estabelecida no artigo 175, inciso IV, da Constituição Federal.

Como o termo "serviço adequado" trazido pela Constituição é um conceito jurídico indeterminado, para fins de esclarecimento e estabelecimento de balizas sobre o que seria um serviço adequado é possível utilizarmos a definição conferida pela Lei Estadual n.º 8.987/95, a qual define, em seu artigo 6º, serviço adequado como sendo aquele que *"satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas"*.

Assim sendo, a falta de eficiência da concessionária no desempenhar de suas atividades também infringe o artigo 3º, inciso I, do Decreto 45.344/2015, sob o prisma da prestação de serviço adequado.

À luz das razões expostas, **VOTO** por receber o recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo integralmente a decisão vergastada por seus próprios fundamentos.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3.569 DE 27 DE SETEMBRO DE 2018

AGENERSA

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

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/384/2017

Data 09/11/2017 Fls. 89

Contorno: www.5023824-8

CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº 2017005540 - CLIENTE MARCOS JOSE PIRES CHAGAS - RUA LIMA DRUMOND Nº 470 - VAZ LOBO - 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 E-12/003/384/2017, por unanimidade,
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência pelo descumprimento do art. 3º, inciso I do Decreto nº 45.334/2015, com base no art. 22, inciso IV da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

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

Art. 3º - Determinar que os estudos para estabelecer os procedimentos e critérios do acesso à Tarifa Subsidiada de Baixa Renda (Tarifa Social) sejam apreciados no âmbito da 1ª Revisão Quinquenal da CEDAE.

Art. 4º - Determinar à SECEX que insira no processo da 1ª Revisão Quinquenal da CEDAE cópia das fls. 40/42 do presente processo.

Art. 5º - Determinar que a SECEX altere o assunto do presente processo, retirando o nome do Reclamante.

Art. 6º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia da presente decisão ao Reclamante.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2018

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

TIAGO MOHAMED MONTEIRO

Conselheiro

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO

Conselheiro

FREDERICO SAPORETTI AZEVEDO

Vogal



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3634 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2018.

CEDAE - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA
AGENERSA N.º 2017005540.
CLIENTE MARCOS JOSÉ PIRES
CHAGAS - RUA LIMA DRUMOND N.º
470 - VAZ LOBO - RIO DE JANEIRO -
RJ - RECURSO - PROVIMENTO
NEGADO.

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 n.º E-12/003/384/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Receber o recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo integralmente a decisão vergastada por seus próprios fundamentos.

Art. 2º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2018.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

[assinatura]
Tiago Mohamed
Conselheiro

[assinatura]
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

[assinatura]
Eduardo dos Santos Barros
Vogal