



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2017

Data 30/01/2017 Fis.: 85

Rubrica: 5097318-5

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

**Processo nº.:** E-12/003.108/2017  
**Autuação:** 30/01/2017  
**Concessionária:** CEDAE  
**Assunto:** Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2016011054. **RECURSO.**  
**Sessão:** 18/12/2018.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado a partir da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA nº 2016011054, em 09/01/2017, sobre problemas no abastecimento de água em seu imóvel, situado à Avenida Ministro Ary Franco, Bangu.

A usuária, em 12/01/2017, fez novo contato informando que o seu estabelecimento comercial estava sem fornecimento de água há 3 (três meses), bem como que, apesar da disponibilização do carro pipa em 13/01/2017, até 16/01/17 o fornecimento de água não havia sido normalizado.

Às fls. 19, consta ofício enviado à concessionária informando-lhe sobre a disponibilização do processo para manifestação, no prazo de 10 (dez) dias, no sentido de esclarecer acerca da eventual resolução do problema bem como a data de sua realização.

Em resposta, a CEDAE noticiou que, após realizar os estudos técnicos necessários, chegou à conclusão de que seria necessária a substituição da rede local para melhor atendimento à população local e, ainda, que procederia à referida substituição no total de 3336 (três mil trezentos e trinta e seis) metros especificados a seguir: (i) 150 m PVC DN 50; (ii) 1014 m PVC DN 75 e 2172 m PVC dn 100.



Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/003/108/2017

Data 30/01/2017 Fls.: 86

Rubrica:

5097318-9

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

Outrossim, indicou que a conclusão seria de 6 (seis) meses a partir de março daquele ano, 2017, diante da necessidade de obter licenças e a extensão da obra.

Após a CARES contatar a reclamante, foi por esta informada de que a CEDAE havia substituído a tubulação, estando ela e os vizinhos satisfeitos, razão pela qual essa câmara técnica concluiu que a finalidade do feito havia se exaurido, restando atendidas as premissas do art. 50, da Lei 5427/09.

Levado a julgamento em 29.08.2018 (fls. 43-45), o Conselho Diretor, através da Deliberação AGENERSA n.º 3.533/2018<sup>1</sup>, publicada no DOERJ em 18.09.2018 (fls. 49), por unanimidade, decidiu pela aplicação de penalidade de advertência à concessionária, em razão da inobservância do prazo de resposta à ouvidoria da AGENERSA, conforme estabelecido pela IN n.º 57/2016.

A concessionária interpôs Recurso Administrativo (fls. 57-61), alegando, em síntese, que, o prazo de 5 (cinco) dias a que faz menção a IN n.º 57/2016 se refere à resposta, e não à solução do problema. Afirma que a data do recebimento da demanda ocorreu em 28/12/2016, às 17h15, iniciando-se a contagem no dia útil seguinte, qual seja, 29/12/2016. Por sua vez, o dia 30/12/2016 foi considerado ponto facultativo no estado do Rio de Janeiro, razão pela qual a respectiva resposta, apresentada em 05/01/2017, se deu dentro do prazo estabelecido pela IN 57/2016. Assim, entendeu desarrazoada a penalidade aplicada, uma vez que fundada em suposto descumprimento que, na realidade, não se configurou, pugnano pela exclusão da penalidade de advertência.

Para corroborar suas afirmações, a concessionária apresentou reportagem do jornal "EXTRA", contendo o informe de decretação de ponto facultativo no Estado do Rio nos dias 23 e 30 de dezembro.

Sorteado à minha Relatoria, encaminhei os autos à CARES, rogando manifestação (fls. 66).



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/108/2017
Data 30/01/2017 Fls.: 87
Rubrica: P 5097318-9

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

Como resposta, referida câmara técnica destacou que, embora o problema tenha sido resolvido, a falta de água (que foi suprida por caminhão pipa) perdurou por 03 (três) meses, entendendo pela aplicação da penalidade de advertência (fls. 67).

A Procuradoria Geral da AGENERSA, em seu parecer, pontuou que a resposta da concessionária realmente observou o prazo conferido pela IN n.º 57/2016, todavia não foi satisfatória, vez que a usuária realizou nova reclamação em 12/01/2017 sem obter resposta, enquadrando-se no item 3.2.1, alínea "f", da IN 57/2016, motivo porque opinou pelo provimento do recurso (fls. 69-74).

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA n.º 95/2018 foi concedido prazo de 2 (dois) dias para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais (fls. 77-78).

É o relatório.

**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro Relator

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3.533 DE 29 DE AGOSTO DE 2018  
COMPANHIA CEDAE – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA N.º 2016011054.

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-12/003.108/2017, por unanimidade,  
**DELIBERA:**

**Art.1º** - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com base no art. 17, I, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 3º, IX, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015 e 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA N.º 66, DE 14/09/2016, no que se refere ao prazo de resposta à ouvidoria da AGENERSA conforme IN 57/2016.

**Art.2º**- Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com base no art. 17, I, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 3º, IX, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015 e 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA N.º 66, DE 14/09/2016, em razão dos fatos narrados na ocorrência n.º 2016011054.

**Art.3º**- Determinar à SECEX juntamente com a Câmara Técnica competente, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA N.º 66/2016.

**Art.4º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.  
Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2018

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2017

Data 30 / 01 / 2017 Fls.: 88

Rubrica:  5097318-5



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

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro-Presidente-Relator

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

Conselheiro

**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**

Conselheiro

**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**

Conselheiro

**AGENERSA**

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

Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico

Governo do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2017

Data 30/01/2018

Rubrica: 4318-9

**Processo nº.:** E-12/003/108/2017  
**Autuação:** 30/01/2017  
**Concessionária:** CEDAE  
**Assunto:** Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA  
Nº 2016011054. **RECURSO**  
**Sessão:** 18/12/2018.

### VOTO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela concessionária em face da Deliberação AGENERSA n.º 3.533<sup>1</sup>, de 27 de agosto de 2018, publicado no DOERJ em 18 de setembro de 2018.

Por meio de sobredita deliberação, o Conselho Diretor, por unanimidade, seguindo o posicionamento exarado pelo Relator original, o I. Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza, no que nos interessa, decidiu pela aplicação da penalidade de advertência, por entender que os artigos 3º, inciso IX, e 2º, do Decreto n.º 45.344/2015, foram descumpridos, uma vez que a concessionária ultrapassou o prazo de resposta à ouvidoria da AGENERSA, conforme Instrução Normativa 57/2016.

Inconformada com a condenação, a concessionária interpôs Recurso Administrativo, protocolado nesta Casa em 27 de setembro de 2018, requerendo a exclusão da penalidade de advertência, ao argumento de que a CEDAE não descumpriu a IN 57/2016, uma vez que tanto o prazo de 05 dias para a resposta quanto para a entrega do carro pipa foi observado.

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

# AGENERSA

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

Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico

Gov. do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2017

Data 30/01/2017

Revisão: 1

3097318-5

Muito embora a concessionária tenha apresentado inicialmente resposta dentro do prazo de 5 dias, bem como, em junho de 2017, atendido ao pleito do usuário substituindo a tubulação obstruída, culminando na resolução do problema, fato é que a primeira resposta mostrou-se insuficiente e o restabelecimento do fornecimento de água excessivamente moroso.

Ou seja, não obstante a concessionária tenha apresentado tempestivamente a resposta (em 05/01/2017), nos termos do que é estabelecido na IN 57/16, após essa data o problema da falta da água permaneceu, e pior, estendeu-se por um lapso de tempo extremamente longo, pois, como se verifica nos autos, em 12/01/2017 a usuária procedeu à nova reclamação.

A propósito, veja-se o excerto da referida reclamação:

*"(...) Continuamos sem água! (...) **Nosso estabelecimento comercial está sem água há três meses** (...)." (grifo nosso)*

Ademais, apesar da disponibilização do carro pipa em 13/01/2017, até 16/01/17 o fornecimento de água não havia sido normalizado.

Neste contexto, e considerando a importância vital da água na vida do ser humano, não é possível admitirmos que a usuária veja-se privada de um serviço essencial, em função de uma questão a que não deu causa.

A demora apurada para a análise da concessionária 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.

**AGENERSA**

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

Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2017

Data 30/01/2017

Rubrica: 



47318-5

Ao proceder de forma displicente, a concessionária, sim, infringiu o artigo 3º, inciso IX, e 2º, ambos do Decreto 45.344/2015, que determina cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço e da regulação, a qual foi notoriamente desprezada.

Ademais, a necessidade de prestação de um serviço adequado por parte das concessionárias e permissionárias de serviço público 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

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. Nº. 3.533 DE 29 DE AGOSTO DE 2018  
COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº  
2016011054.

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-12/003.108/2017, por unanimidade,