



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-12/003/114/2018
Data de autuação: 25/01/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017008880.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 10/2018¹, por meio da qual a Ouvidora da AGENERSA solicitou apurar a reclamação² apresentada pelo usuário, Sr. *Luiz Eduardo de Mattos*, acerca do abastecimento de água em seu imóvel, localizado na Rua Oliveira de Andrade, nº 148, casa nº 101-Fundos, Piedade/RJ.

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 624, de 06/02/2018, o presente processo foi sorteado à minha Relatoria³.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 019/2018⁴, informei à Concessionária acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação.

Em 01/03/2018, o usuário encaminhou nova mensagem⁵, via e-mail, a Ouvidoria da AGENERSA, comunicando que "a CEDAE esteve na data de hoje, dia 28/02/2018, para verificar a situação da água e constatou através do hidrômetro que a pressão da água estava

¹ Fls.04.

² Fls.05/07.

³ Fls.13.

⁴ Fls.17.

⁵ Fls.18/19.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/114/2018

Data 29/01/2018 Fls.: 53

Rúbrica: WLADYIA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

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

normal. Eles não vieram até minha residência para verificar tal informação, medir hidrômetro, para que isso, não resolve a questão da água...”.

Em resposta⁶, a Concessionária informou “que o abastecimento de água no imóvel está regular, tendo sido aferida na data de 28/02/2018 a pressão de 8 m.c.a. que é perfeitamente compatível para abastecer a caixa de água de um imóvel de 2 (dois) andares sem necessidade de bomba. Portanto, improcedente a reclamação do usuário quanto a tal ponto. No que tange ao valor de sua fatura referente ao mês de novembro de 2017, a Cedae reitera a sua resposta do dia 03/01/2018 ... no sentido de que o valor pago pelo usuário foi a tarifa mínima ... devendo o processo ser encerrado”.

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer⁷ concluindo que a Concessionária: “1- No tocante aos valores cobrados, fornecimento de cópias das contas emitidas no referido imóvel (Matrícula 0233184-6) no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2017, período em que os respectivos consumos foram apresentados em planilha às fls.07. A manifestação da Cedae deverá incluir memória de cálculo explicativa quanto aos valores faturados a cada mês, considerando o consumo realizado no período medido, bem como a classificação do imóvel quanto a número de economias, o consumo por economia, a tarifa correspondente ao consumo de água, a tarifa correspondente aos serviços de esgotamento sanitário (se houver), a incidência de Taxa de Recursos Hídricos, a incidência de Taxa de Regulação e outros. 2- No tocante à regularidade no regime de abastecimento, bem como possíveis intermitências no fornecimento de água, informar sobre o regime de pressões na rede de abastecimento do referido logradouro, em dias e horários distintos (de maior e de menor consumo) ao longo do período em análise”, expedindo, para tanto, Ofício AGENERSA/CARES nº 06/2018⁸.

⁶ Fls.20/21;

⁷ Fls.23/24

⁸ Fls.27/28;



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

A CEDAE, em resposta⁹ ao Ofício da CARES, assentou que não emite 2ª via de conta paga por impossibilidade sistêmica, apresentando, contudo, memória de cálculo descritiva das contas pagas pelo usuário; que o logradouro encontra-se plenamente abastecido; que apenas o imóvel está com reservação inferior desativada, o que contraria o disposto no artigo 29 do Decreto Estadual nº 533/76; registra que, se o usuário tivesse com a cisterna ativa, jamais teria qualquer problema de abastecimento, pois a partir de 1mca já é possível realizar o abastecimento do reservatório inferior e com isso manter abastecido o mesmo; quanto ao plano de monitoramento de pressões, embora não seja objeto deste processo, informa que realiza monitoramento da pressão de sua rede de abastecimento em pontos estratégicos, de maneira periódica com o intuito de verificar a estabilidade o sistema; e por fim, que o processo regulatório deve ser encerrado.

A CARES¹⁰, por sua vez, apresentou suas considerações técnicas sobre a manifestação da CEDAE, consignando que esta poderia ter atendido ao pedido de cópias das contas emitidas, uma vez que esta Câmara Técnica não pretendia obter a segunda via das mesmas; que os valores de cobrança estão corretos, conforme critérios atualmente adotados pela CEDAE, e apresentados nas respostas de 02/01/2018 e 03/01/2018, às fls.05; que não é possível afirmar sobre a regularidade no abastecimento apenas com verificações pontuais, conforme demonstrado pela CEDAE às fls.41; que não foi apresentada qualquer informação que possa se relacionar especificamente com o logradouro em questão; e por fim, opinou para que a AGENERSA promova estudos para construção de empresa para apoio técnico especializado no monitoramento de pressões e regimes de abastecimento em sistema de abastecimento de água.

A Procuradoria da AGENERSA¹¹, após análise e exame dos autos, apresentou seu parecer jurídico concluindo que o processo merece ser arquivado, uma vez que a CARES não verificou descumprimento das obrigações legais e normativas por parte da Concessionária, e ainda, considerando que não foram mencionadas outras reclamações de usuários para o mesmo

⁹ Fls.29/42

¹⁰ Fls.43/44;

¹¹ Fls.46/48;



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/114/2018.

Data 25/04/2018 Fls.: 55

Rubrica

[Assinatura]

WLADYA MATTOS

Id. Funcional 4359397-6

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

logradouro. Consignou que o problema foi causado pela falta de uma cisterna, e por fim, opinou pelo acolhimento da recomendação da CARES sobre a promoção de estudos para contratação de empresa para apoio técnico especializado no assunto em debate.

Mediante Of. AGENERSA/CODIR/TM nº 067/2018¹², encaminhei à CEDAE link para acesso à cópia integral do feito, comuniquei o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o Relatório.

[Assinatura]

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹² Fls.51



Serviço Público Estadual:
Processo nº E-12/003/114/2018.
Data 29/01/2018: 65
Rubrica: MLADYA MATTOS
ID Funcional 4359397-6

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-12/003/114/2018
Data de autuação: 25/01/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017008880.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado com o objetivo de apurar a ocorrência nº 2017008880¹ registrada pelo usuário junto à Ouvidoria da AGENERSA, sobre a irregularidade no abastecimento de água no imóvel localizado na Rua Oliveira de Andrade, nº 148, casa nº 101-Fundos, Bairro Piedade/RJ.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou suas razões finais, em 29/05/2018², reiterando os termos de suas manifestações anteriores visando o encerramento do processo.

Analisando os autos, constatou-se que a Concessionária³ afirmou em sua manifestação que o abastecimento de água no imóvel encontra-se regular, tendo sido aferida, em 28/02/2018, a pressão de 8 m.c.a (oito metros de coluna d'água), que, sob sua ótica, é compatível para abastecer a caixa de água de um imóvel de 2 (dois) andares, sem a necessidade de utilização de bomba, ressaltando porém que, se o usuário estivesse com a cisterna inferior ativada, não enfrentaria eventual desabastecimento.

Por fim, informou que, embora o plano de monitoramento de pressões não seja objeto deste processo, vem realizando monitoramento em pontos estratégicos de sua rede, de forma

¹ Fls 05/07.

² Fls. 53/55.

³ Fls 20/21, 29/42.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/114/2018



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/114/2018
Data 25/01/2018 Fls. 66
Rubrica: ADYLA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

periódica com o intuito de verificar a estabilidade do sistema, devendo, portanto, o processo ser encerrado.

A CARES, após exame dos autos, emitiu seu parecer técnico⁴ concluindo que, embora os valores de cobrança estejam corretos, não é possível afirmar sobre a regularidade no abastecimento de água tão somente com verificações pontuais, e ainda, que não foi apresentada informação que possa se relacionar especificamente com o referido logradouro, sem, contudo, apontar que houve descumprimento das obrigações legais. Por fim, sugeriu que a AGENERSA promova estudos visando buscar apoio técnico especializado no monitoramento de pressões e regimes adotados no sistema de abastecimento de água.

A Procuradoria da AGENERSA⁵, por sua vez, concluiu em seu parecer jurídico que não há medida punitiva a ser aplicada à Concessionária, uma vez que o abastecimento de água encontra-se regularizado, e ainda, que não foram apresentadas outras reclamações de usuários para o mesmo logradouro, acreditando, portanto, que o problema tenha sido causado pela falta de uma cisterna, ressaltando, porém, a necessidade de buscar estudo de apoio técnico para monitoramento da rede, conforme já sugerido pela CARES.

Com efeito, não restam dúvidas de que a intermitência no abastecimento de água pode caracterizar a falha na prestação do serviço e, consequentemente, a inobservância aos princípios basilares que norteiam a relação usuário/fornecedor do serviço.

Todavia, no caso em exame, o problema foi causado por culpa exclusiva do usuário em não promover o regular funcionamento da cisterna do imóvel, em descumprimento ao artigo 29 do Decreto Estadual nº 533/1976, que aprovou o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo da CEDAE:

⁴ Fls.43/44;

⁵ Fls.46/48;



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/114/2018.
Data 25/01/2018 às 6h
Rubrica WLADYA MATTOS
Funcional 4359397-6

“Art. 29 – Toda edificação terá reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições da CEDAE, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local.”

Assim, pelo que consta dos autos, não é possível imputar qualquer falha na prestação do serviço por parte da Concessionária, que por sua vez, agiu com eficiência na prestação do serviço, tendo inclusive prestado a devida assistência técnica, vistoriado o logradouro e assegurado a regularidade do respectivo hidrômetro, sendo este, inclusive, o posicionamento do jurídico desta Reguladora, que ora acompanho.

Diante do exposto, considerando as razões trazidas nestes autos, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falha na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017008880;
- Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressões no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;
- Determinar o encerramento do presente processo.

É o voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/114/2018



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/114, 2018
Data 25/01/2018 - 1ª - 68.
Rubrica *41*

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
WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3410

DE 29 DE MAIO DE 2018.

CONCESSIONÁRIAS CEDAE - OCORRENCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº
2017008880.

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-12/003/114/2018, por unanimidade.

DELIBERA

Art.1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não praticou qualquer falha na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos na Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017008880;

Art.2º - Sugerir a criação de um Grupo de Trabalho para realização de estudos visando buscar apoio técnico para verificar a continuidade do abastecimento, por meio do monitoramento sistemático de pressões no sistema de abastecimento de água, e ainda, sobre possíveis interrupções e intermitências;

Art.3º - Determinar o encerramento do presente processo;

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

Luiz B. Vianna de Souza
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767

Luigi Eduardo Troisi
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605

Tiago Mohamed Monteiro
Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617

José Carlos dos Santos Araújo
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05545885

Silvio Carlos Santos Ferreira
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738

Vogal