



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 DICO Estadual
Processo nº E-12/003/127/2018
Data 07/02/2018 fls. 32
Rubrica Id. Funcional 4359397-6
WADYA MATTOS

Processo nº : E-12/003/127/2018
Data de autuação: 07/02/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017007846.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 18/2018¹, por meio da qual a Ouvidora da AGENERSA solicitou apurar a reclamação apresentada pelo usuário acerca do aumento de 800% em sua medição 11/2017, referente ao imóvel sob matrícula nº 1154376-6.

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 625, de 26/02/2018, o presente processo foi sorteado à minha Relatoria².

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 025/2018³, informei à Delegatária acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação.

Em resposta, a CEDAE⁴ informou que substituiu o hidrômetro do imóvel, em 16/05/2017, cuja matrícula está sob a titularidade da usuária Ionara de Mello, como ligação domiciliar na Rua Fernando Franco, nº 145, Lava Pés, Paraíba do Sul. Sustenta que, após análise das leituras registradas, observou que as medições estão progressivas, o que demonstra que não houve erro. Por fim, informa ter concedido um desconto 11/2017, retificando-a para R\$ 164,97 (cento e sessenta e quatro reais e noventa e sete centavos), com novo vencimento para 02/03/2018, tendo a usuária quitado a respectiva fatura.

¹ Fls. 04/05.

² Fls. 14.

³ Fls. 18.

⁴ Fls. 19/21.



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 CARES⁵, instada a se manifestar, emitiu seu parecer técnico concluindo que o problema foi resolvido, tendo em vista a emissão de nova conta com valor corrigido e respectiva quitação pela usuária.

A Procuradoria da AGENERSA⁶, por sua vez, após análise e exame dos autos, apresentou seu parecer jurídico concluindo que a reclamação foi sanada, inclusive, com expressa anuência da usuária, que deu quitação da fatura corrigida, não, vislumbrando, portanto, óbice ao arquivamento do processo.

Mediante Of. AGENERSA/CODIR/TM nº 060/2018⁷, 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.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7

⁵ Fls.23.

⁶ Fls.27/28.

⁷ Fls.31.



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-12/003/127/2018.
Data 07/02/2018 - 18 36.
Rubrica VLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

Processo nº : E-12/003/127/2018
Data de autuação: 07/02/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017007846.
Sessão Regulatória: 29/05/2018

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado com o objetivo de apurar a ocorrência nº 2017007846¹ registrada pelo usuário junto à Ouvidoria da AGENERSA, sobre aumento no valor da conta de abastecimento de água do imóvel situado na Rua Fernando Franco, nº 145, Lava Pés, Paraíba do Sul.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou suas razões finais, em 16/05/2018², reiterando os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, informando que as faturas subsequentes estão com o consumo dentro da média e quitadas.

Analisando os autos, constatou-se que a Concessionária³ substituiu o hidrômetro do referido imóvel, em 16/05/2017, e que após análise das leituras registradas em seu sistema, não foi identificado erro. Observou-se, ainda, que a Concessionária concedeu um desconto da medição 11/2017, corrigindo-a para R\$ 164,97 (cento e sessenta e quatro reais e noventa e sete centavos), com novo vencimento para 02/03/2018, tendo o usuário quitado a respectiva fatura.

A CARES⁴, após análise dos autos, emitiu parecer técnico concluindo que o problema foi resolvido de forma satisfatória.

¹ Fls. 04/05;
² Fls. 34/35;
³ Fls. 19/21;
⁴ Fls. 23;



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-12/003/127/2018
Data 07/02/2018 - 18:37
Rubrica: WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

A Procuradoria⁵ da AGENERSA, corroborando o parecer técnico da CARES, também concluiu em seu parecer que a reclamação foi sanada, inclusive com expressa anuência da usuária, que efetuou o pagamento da fatura, não, havendo, portanto, impedimento ao arquivamento do processo.

Assim, por tudo que consta dos autos, não é possível imputar qualquer falha na prestação do serviço por parte da Concessionária, pois a reclamação foi efetivamente resolvida, sendo este, inclusive, o posicionamento dos órgãos técnico e 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 2017007846;
- Determinar o encerramento do presente processo.

É o voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



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: Processo nº E-12/003/127/2018
07/02/2018 - 13 - 38
Rubrica: WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3411

, DE 29 DE MAIO DE 2018.

CONCESSIONÁRIAS CEDAE - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA nº
2017007846.

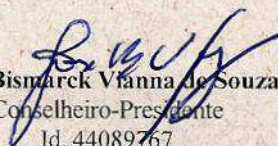
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/127/2018, por unanimidade,

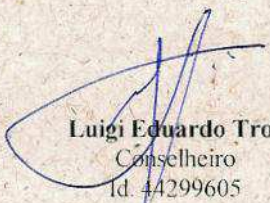
DELIBERA,

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 2017007846;

Art.2º - Determinar o encerramento do presente processo;

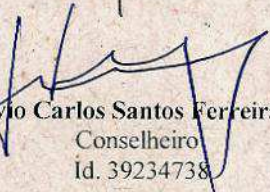
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738

Vogal