



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Folha:	40
Assinatura:	Cey. 50301242

Processo nº : E-12/003/108/2017

Data de autuação: 30/01/2017.

Companhia: CEDAE

Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA Nº 2016011054

Sessão Regulatória: 29/08/2018.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID Nº 010, por meio da qual a Ouvidoria desta Autarquia solicitou à SECEX "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 2016011054, registrada (...) em 09/01/17 para dar continuidade ao tratamento da reclamação da Sra. Elizaine (...) sobre problemas no abastecimento de água em seu imóvel."

Ainda na supracitada correspondência interna a Ouvidoria registrou que essa reclamação já havia sido encaminhada por email à ouvidoria da CEDAE desde o dia 28/12/16, com resposta parcial enviada em 05/01/17 no seguinte sentido: *'Informamos que estamos realizando estudos junto à coordenação técnica a fim de viabilizar uma possível elaboração de substituição da rede, por ser de ferro fundido, totalmente obstruído, apresentando baixa pressão.'*

Além disso, a CI informou que em 12/01/17 a reclamante fez novo contato com a AGENERSA manifestando-se da seguinte forma: *'(...) Continuamos sem água! O caminhão pipa que nos foi prometido pelo Cedae, até agora não foi entregue. No dia 29/01 a Cedae nos prometeu um caminhão pipa em até 5 dias úteis. Nosso estabelecimento - comercial está sem água há três meses! Precisamos de ajuda! Aguardo.'* Registrou, ainda, que em 16/01/17 houve outro email da cliente, verbis:

'Recebemos o caminhão pipa em nosso estabelecimento em 13/01/2017! Porém, até o presente momento o fornecimento de água não foi normalizado. Temos conhecimento, que existe uma questão que só a Cedae poderá resolver. Como pode verificar a informação abaixo que nos foi enviada pela ouvidoria da Cedae, através de e-mail: 'Informamos que estamos realizando estudos junto a coordenação técnica a



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Assinatura:	04-50201242

fim de viabilizar uma possível elaboração de substituição da rede por ser de ferro fundido totalmente obstruído apresentando baixa pressão. Porém não existe um prazo para a resolução do problema, uma vez que Cedae só resolve suas questões mediante a punição dos órgãos fiscalizadores. Peço que você verifique com a Cedae o prazo para resolver nosso problema com a falta de abastecimento que já dura três meses. Vai chegar um momento em que a água estocada vai acabar e sem o abastecimento nosso estabelecimento não pode funcionar. A Agerensa é nossa única opção para tentar resolver o problema, antes de ingressar com um processo na justiça contra a Cedae. Obrigada!'

Finalizou a CI assentando que até a data de 27/01/2017 a CEDAE ainda não havia enviado resposta ou solucionado o problema e que seguia anexa cópia do histórico da ocorrência.

Como sugerido pela Câmara Técnica, foi enviado Ofício à CEDAE no sentido de informar se o problema já havia sido resolvido e, através do OFÍCIO CEDAE ACP-DP Nº 36/2017, de a CEDAE respondeu que "(...) após realizar os estudos técnicos necessários, chegou a conclusão que tem que substituir a rede local para melhor atender à população local" e, assim, "(...) a Cedae irá proceder a substituição de redes de abastecimento de água 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", sendo que "a previsão de conclusão dessa substituição de rede é de 6 (seis) meses a partir de março do corrente ano, tendo em vista a necessidade de obter licenças e também à extensão da obra."

No despacho de 09/03/2017 a Câmara Técnica solicitou à Ouvidoria que entrasse em contato com a usuária reclamante a fim de informá-la sobre a "(...) necessidade de substituição de rede de abastecimento e o prazo de previsão de conclusão da obra, de acordo com o OFÍCIO CEDAE ACP-DP Nº 36/2017, o que foi



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Folha:	42
Assinatura:	Cey. 50201242

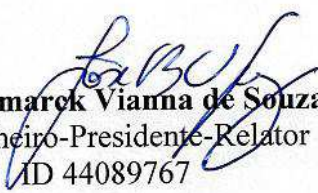
feito pela Ouvidoria da AGENERSA, conforme fl. 29 e informado por essa Serventia no despacho de fl. 28, *fine*.

No parecer exarado à fl. 30¹ a Câmara Técnica registrou que em contato telefônico com a usuária reclamante *"(...) nos foi reportado que em junho/2017 a CEDAE havia substituído a tubulação de FºFº, obstruída, por tubulação em PVC, estando ela e os demais vizinhos muito satisfeitos com os trabalhos realizados e com o fim dos problemas registrados na ocorrência nº 2016011054"*; afirmou que, na oportunidade, a usuária teceu elogios à Ouvidoria da AGENERSA"; e entendeu que o problema estava resolvido, *"(...) não cabendo visita técnica para a comprovação dos serviços e a melhoria proporcionada."*

Em parecer a procuradoria da AGENERSA verificou que, a partir da leitura do parecer técnico, a ocorrência foi resolvida; e, entendendo que a finalidade do feito foi exaurida, opinou, em suma, no sentido de que não havia óbices para o arquivamento dos autos.

Nas razões finais acostadas às fls. 37/38 a CEDAE expôs o constante no feito e, salientando que a Procuradoria da AGENERSA apontou para a ausência de responsabilidade da CEDAE *"(...) ante ao posicionamento emanado pela Câmara Técnica de que todos os imóveis estão devidamente abastecidos, exaurindo-se, portanto, a finalidade do presente"*, requereu que o CODIR delibere pelo arquivamento dos autos.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

¹ Em 04/12/2017.



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017 Pís. 43
Assinatura:	ay. 50201247

Processo nº. : E-12/003/108/2017
Data de autuação: 30/01/2017.
Companhia: CEDAE
Assunto: **OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA Nº 2016011054**
Sessão Regulatória: 29/08/2018.

VOTO

Trata-se de analisar a correção ou não da conduta da CEDAE quanto aos fatos narrados no presente processo, relacionados à reclamação feita por meio da ocorrência nº 2016011054, registrada em 09/01/17 na ouvidoria da AGENERSA.

Primeiramente, cabe avaliar a conduta da Companhia frente à IN 57/2016¹, que aprova o Manual de Procedimento da Ouvidoria da AGENERSA nas relações com os usuários e a Ouvidoria da Companhia Estadual de Águas e Esgotos. Nesse sentido, verifica-se que a questão envolve reclamação de problemas no **abastecimento de água no imóvel** da reclamante. Podendo-se classificar tal como prioridade média, cujo prazo de envio de resposta à AGENERSA deve ser de 10 (dez) dias úteis, observa-se que houve descumprimento da normativa pela CEDAE.

Com efeito, em análise ao constante na CI AGENERSA/OUVID nº. 010/2017, houve registro de reclamação em 12/01/2017 e até 27/01/2018 o questionamento ainda não havia sido respondido, o que ocorreu somente em 03/03/2017², depois de oficiada a Companhia. Revela, assim, descumprimento da IN 57/2016, especificamente no que tange ao item 4, b', do Manual, e atrai aplicação de penalidade nos termos art. 17, I, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 3º, IX, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e art. 22, IV, da Instrução Normativa AGENERSA Nº 66, de 14/09/2016;

¹ Publicada no DOERJ de 15/06/2016.

² Por meio do OFÍCIO CEDAE ACP-DP Nº 36/2017.



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Fls.:	44
Assinatura:	an. 50201247

No que tange ao problema de falta de água mencionado na reclamação, é certo que ele foi resolvido pela CEDAE. Tal resolução, no entanto, contribui para a aferição da pena mas não exime a Companhia de sujeição à sanção.

Considerando, pois, que a reclamação dos autos, de 28/12/2016, denota falta de água desde outubro/2016, a qual foi suprida por caminhão pipa em 13/01/2017 (03 meses com falta de água); e levando-se em conta que a Companhia resolveu o problema, conforme relatado, em junho/2017, sendo certo que no interregno entre 13/01/2017 e junho/2017 não houve reclamações sobre **falta** de água, entendo pela aplicação à CEDAE da penalidade de advertência, com base no art. 17, I, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, por violação ao art. 2º do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e art. 22, IV, da Instrução Normativa AGENERSA Nº 66, de 14/09/2016.

Posto isso, sugiro ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com base no art. 17, I, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 3º, IX, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 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 nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 2º do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e art. 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66, DE 14/09/2016, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº 2016011054;

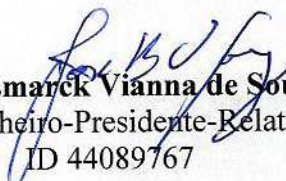


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Folha:	45
Assinatura:	am 50201247

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a Câmara Técnica competente, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66/2016;

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017
Fls.:	46
Assinatura:	cy. 50201247.

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3533,

DE ~~28~~ 29 DE AGOSTO DE 2018.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM

Processo nº E- 12/003/108/2017
Data: 30/01/2017 Fls. 46
Data da Retificação: 09/09/2018
Responsável: [Assinatura]

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,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com base no art. 17, I, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 3º, IX, do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 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 nº. 45.344/2015 e 15, I, da IN 66/2016, em razão da violação aos art. 2º do Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e art. 22, IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66, DE 14/09/2016, em razão dos fatos narrados na ocorrência nº 2016011054;

[Assinaturas]



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:	E-12/003/108/2017
Data:	30/01/2017 Fls. 42
Assinatura:	CEY. 50201243

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a Câmara Técnica competente, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 66/2016;

Art. 4º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, ~~28~~ de agosto de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885

AUSENTE
Vogal