



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-12/003/108/2018
Data de autuação: 24/01/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: MPRJ nº. 2017.01257185 – Ouvidoria 601980.
Sessão Regulatória: 29/08/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante o recebimento do Ofício nº 872/2017¹, oriundo do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, referente à reclamação do usuário apresentada na Ouvidoria do MPRJ acerca de entupimento e vazamento na rede de esgoto da Rua Gregório de Matos, nº 482, Vigário Geral, RJ.

Preliminarmente, instada pelo Conselheiro Presidente desta AGENERSA² a se manifestar, a CEDAE apresentou sua resposta³, por meio da qual informou ter vistoriado o local, em 23/01/2018, e desobstruído a rede coletora de esgotamento sanitário por meio de hidrojateamento e limpeza da rede e, conseqüentemente, solucionado o problema através da Ordem de Serviço nº 1801-32280-2, conforme demonstrado também em registros fotográficos⁴, razão pela qual acredita ter atendido ao pedido de informação sobre os fatos descritos pelo MPRJ.

A SECEX, por meio do Ofício AGENERSA/SECEX nº 56/2018⁵, informou a 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital que foi autuado o presente processo para tratar do assunto em debate.

¹ Fls.05/08;

² Fls.26;

³ Fls.13/14;

⁴ Fls.15;

⁵ Fls.18;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/108/2018



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-12/003/108/2018.
Data 24/01/18. Fls.: 42
Rubrica 4346480-X

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 624, de 06/02/2018, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria⁶.

Outrossim, o Conselheiro Presidente desta AGENERSA, por meio do Ofício AGENERSA/PRESI nº 89/2018⁷, informou à 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital que oficiou a CEDAE para apresentar esclarecimentos acerca dos fatos descritos na respectiva representação.

Requisitada pelo meu Gabinete, também, a se manifestar, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 022/2018⁸, a CEDAE respondeu⁹ reiterando os termos da sua manifestação anterior, e ainda, aduziu que *“em nova vistoria, realizada em 02/02/2018, constatou-se que a rede estava em perfeito funcionamento e que a ligação predial de esgoto do imóvel nº 482 estava desobstruída e funcionando normalmente. (Ordem de Serviço nº 1802-02967-0)”*.

A CEDAE informou, ainda, que no referido logradouro foi implantada rede dupla coletora de esgotamento sanitários do Sistema Pavuna, com diâmetro 150mm de tubo PVC corrugado para o coletor tronco DN 500 na Rua Bulhões Marcial, com destino final à ETE Pavuna, conforme planta e registros fotográficos anexados¹⁰, cujos projetos foram elaborados em conformidade com as normas vigentes, razão pela qual acredita ter atendido ao pedido de informação.

Solicitada a análise e manifestação da CARES pelo meu Gabinete¹¹, a mencionada Câmara Técnica emitiu seu parecer afirmando que o dimensionamento da tubulação implantada pela CEDAE esta em conformidade com as Normas da ABNT e atende às vazões de esgoto sanitário previstas para o referido logradouro, opinando, ao final, para que a Ouvidoria desta

⁶ Fls.19;

⁷ Fls.29

⁸ Fls.32;

⁹ Fls.33/34;

¹⁰ Fls.35/37;

¹¹ Fls.38;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/108/2018



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-12/003/108/2018
Data 24/04/18. Fls. 43
Rubrica 4346480-X

AGENERSA consulte a reclamante sobre a regularidade e funcionamento do esgotamento sanitário, bem como, se o assunto está resolvido¹².

Em resposta a consulta formulada a reclamante, a Ouvidoria desta AGENERSA informou, em 26/04/2018, à CARES¹³ que, não havendo resposta aos e-mails enviados à reclamante nos dias 09, 16, 17 e 19/04/2018, promoveu contato telefônico e obteve a informação que o problema não foi resolvido satisfatoriamente e que ainda ocorre eventual entupimento, vazamento e acúmulo de esgoto em frente a sua residência, tendo sido solicitado naquela oportunidade à formalização da insatisfação da reclamante mediante resposta aos e-mails enviados anteriormente, porém, sem sucesso.

Contudo, em 27/04/2018, a reclamante enviou e-mail¹⁴ à Ouvidoria da AGENERSA, comunicando que “*aparentemente a situação está controlada*”.

Retornado os autos do presente processo a CARES, esta por sua vez emitiu parecer¹⁵ no sentido de que foram atendidas satisfatoriamente as solicitações desta AGENERSA, porém, considerando que as redes de esgotamento sanitário demandam manutenção, tanto preventiva como corretiva, opinou para que a CEDAE apresentasse um Plano de Manutenção Preventiva para o sistema de esgoto que atende aquela região, mais especificamente o Sistema Pavuna, com destino final à ETE Pavuna.

Com efeito, expediu-se o Ofício AGENERSA /CODIR/TM nº 061/2018¹⁶, para que a CEDAE, no prazo de 10 (dez) dias, apresente um Plano de Manutenção Preventiva da rede coletora de esgoto sanitário que atende aquela localidade, e ainda, para que fosse apresentada manifestação sobre eventual despejo de esgoto nos canais fluviais.

¹² Fls.39

¹³ Fls.40/41;

¹⁴ Fls.43;

¹⁵ Fls.44/45;

¹⁶ Fls.48;



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/108/2018.
Data 24/07/18. Fls. 74.
Rubrica 4346480-X

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

Em resposta, a CEDAE informou¹⁷ que após vistoria no local, não constatou quaisquer vazamentos na ligação predial de esgoto e na rede de esgotamento sanitário, conforme OS 180520323-9. Aduziu ainda que havendo eventual despejo de esgoto nos canais fluviais, que ocorre somente em situações de ocasional anormalidade do sistema de esgotamento, realizará as intervenções necessárias à regularização do sistema, tão logo tenha conhecimento. Por fim, esclareceu que *“o sistema de rede coletora de esgoto já é projetado para atender o critério de auto-limpeza com tensão trativa de 1Pa”*, e ainda, que já possui rotina de manutenção preventiva em locais estratégicos, levando-se em consideração as condições e características do respectivo traçado urbano.

Após a análise das justificativas apresentadas pela CEDAE em relação ao Plano de Manutenção Preventiva, a CARES opinou no sentido de considerar satisfatória a rotina de manutenção e limpeza da rede de esgotamento sanitário naquela localidade, *“determinados pelas demandas de “call center” e pelas características dos sistemas em áreas informais, bem como por limpezas periódicas em elementos acessórios dos sistemas, como caixas de areia e outros, com utilização de equipamentos de limpeza a vácuo”*¹⁸.

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA¹⁹, solicitou o retorno dos autos à CARES visando obter esclarecimentos acerca da técnica de coleta de esgoto adotada naquela localidade, ou seja, para saber se a rede coletora é *“absoluta”* ou se o sistema local é de *“tempo seco”* e, sendo nesta última hipótese, fosse esclarecido se o relato da usuária procede.

Em seu parecer, a CARES afirmou que *“a concepção do sistema de coleta de esgoto sanitário é do tipo “separador absoluto”, com destino final à ETE Pavuna”*, conforme observado às fls.34/35. Ademais, aduziu que reclamação em debate refere-se a problema envolvendo a rede coletora e os poços de visita e, portanto, não há relação com outras partes do sistema, nem tão pouco com a destinação final do esgotamento sanitário coletado. Por fim,

¹⁷ Fls.51/52;

¹⁸ Fls.54/55;

¹⁹ Fls.57;



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-12/003/108/2018.
Data 24/01/18. Fls. 75.
Rubrica 4346480-X

concluiu que as dúvidas suscitadas pela Procuradoria às fls.57 são irrelevantes ao deslinde da controvérsia e que o objeto do processo já foi resolvido pela CEDAE.

Tendo meu Gabinete encaminhado novamente os autos do presente processo à Procuradoria desta AGENERSA, esta, por sua vez, concluiu em seu parecer²⁰ que “*de acordo com a documentação dos autos, entendemos que a CEDAE manifestou-se de maneira satisfatória com a adoção de medidas de sua competência*”, ora corroborado pelo entendimento da CARES no sentido de que o problema foi solucionado, e ainda, orientou a AGENERSA à informar ao Ministério Público Estado do Rio de Janeiro sobre o resultado deste processo.

Mediante Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 096/2018²¹, informei à CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Por fim, registro que a CEDAE apresentou sua derradeira manifestação, em 15/08/2018²², reiterando os termos de suas defesas e justificativas anteriores, e ainda, ressaltou que em conformidade com o entendimento da CARES e da Procuradoria, é possível concluir que o problema foi resolvido, de modo que o presente processo deve ser encerrado.

É o Relatório.


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

²⁰ Fls.62/65.

²¹ Fls.68;

²² Fls.69/70.



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-12/003/108/2018
Data 24/01/18. Fls. 76
Rubrica 4346480-X

Processo nº : E-12/003/108/2018
Data de autuação: 24/01/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: MPRJ nº. 2017.01257185 – Ouvidoria 601980.
Sessão Regulatória: 29/08/2018

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado em razão do recebimento de ofício nº 872/2017¹, expedido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio do qual solicitou a manifestação desta AGENERSA acerca de eventual entupimento e vazamento na rede de esgoto da Rua Gregório de Matos, nº 482, Vigário Geral, RJ.

Após analisar a resposta da CEDAE sobre os fatos reclamados², constatou-se que o local foi vistoriado, em 23/01/2018, e a rede coletora de esgotamento sanitário foi desobstruída por meio de hidrojateamento e limpeza e, conseqüentemente, o problema foi solucionado (Ordem de Serviço nº 1801-32280-2), conforme demonstrado também em registros fotográficos³. Verificou-se, ainda, que a CEDAE vistoriou novamente a rede de esgoto, em 02/02/2018, e que o sistema de esgotamento sanitário estava em perfeito funcionamento (Ordem de Serviço nº 1802-02967-0)⁴.

Ademais, observei nos esclarecimentos prestados pela CEDAE, que no referido logradouro foi implantada uma rede dupla coletora de esgotamento sanitários do Sistema Pavuna, com diâmetro 150 mm de tubo PVC corrugado para o coletor tronco DN 500 na Rua Bulhões Marcial, com destino final à ETE Pavuna, conforme demonstrado na planta e registros fotográficos⁵, cujos projetos foram elaborados em conformidade com as normas vigentes.

¹ Fls.05/08;

² Fls.13/14;

³ Fls.15;

⁴ Fls.34;

⁵ Fls.35/37;



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-12/003/108/2018.

Data 24/04/18. Fls. 77.

Rubrica: 4346480-X

Instada a se manifestar, a CARES afirmou que o dimensionamento da tubulação implantada pela CEDAE está em conformidade com as Normas da ABNT e atende às vazões de esgoto sanitário previstas para o referido logradouro, opinando, ao final, para que a Ouvidoria desta AGENERSA consulte a reclamante sobre a regularidade e funcionamento do esgotamento sanitário, e ainda, para saber se o assunto reclamado está efetivamente resolvido⁶.

Em resposta a consulta formulada a reclamante, a Ouvidoria desta AGENERSA informou que, em 27/04/2018, recebeu comunicando por e-mail afirmando que “*aparentemente a situação está controlada*”⁷.

Retornado os autos do presente processo a CARES, verificou-se que muito embora tenham sido atendidas satisfatoriamente as solicitações desta AGENERSA, as redes de esgotamento sanitário demandam manutenção, tanto preventiva como corretiva e, portanto, esta Câmara Técnica requereu a apresentação de um Plano de Manutenção Preventiva para o sistema de esgoto que atende o Sistema Pavuna, com destino final à ETE Pavuna⁸.

Para tanto, oficiamos⁹ a CEDAE para que fosse apresentado o referido Plano de Manutenção Preventiva da rede coletora de esgoto sanitário, e ainda, visando colher a manifestação da Companhia sobre eventual despejo de esgoto nos canais fluviais.

Contudo, a CEDAE destacou¹⁰ que após nova vistoria no local, não foi constatado quaisquer vazamentos na ligação predial de esgoto e na rede de esgotamento sanitário (Ordem de Serviço 180520323-9), aduzindo, ainda, que havendo eventual despejo de esgoto nos canais fluviais, que ocorre somente em situações de ocasional anormalidade do sistema de esgotamento, realizará as intervenções necessárias à regularização do sistema, tão logo tenha conhecimento. Por fim, esclareceu que “*o sistema de rede coletora de esgoto já é projetado para atender o critério de auto-limpeza com tensão trativa de 1Pa*”, e ainda, que já possui rotina de manutenção preventiva

⁶ Fls.39

⁷ Fls.43;

⁸ Fls.44;

⁹ Fls.48;

¹⁰ Fls.51/52;



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-12/003/108/2018
Data 24/07/18 Fls. 78.
Rubrica 4346480-X

em locais estratégicos, levando-se em consideração as condições e características do respectivo traçado urbano.

Em vista das justificativas apresentadas, a CARES concluiu por considerar satisfatória a rotina de manutenção e limpeza da rede de esgotamento sanitário naquela localidade¹¹.

A Procuradoria desta AGENERSA, por sua vez, concluiu em seu parecer¹² também que *“de acordo com a documentação dos autos, entendemos que a CEDAE manifestou-se de maneira satisfatória com a adoção de medidas de sua competência”*, ora corroborado pelo entendimento da CARES no sentido de que o problema foi efetivamente solucionado.

Com efeito, não restam dúvidas de que a ocorrência descrita na reclamação poderia 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, verificou-se que a CEDAE adotou, de pronto, as medidas necessárias para o efetivo reparo da rede coletora de esgoto, tendo inclusive vistoriado novamente o local e empregado esforços para resolver o problema.

Assim, pelo que consta dos autos, não é possível imputar qualquer falha na prestação do serviço por parte da CEDAE, posto que o problema de entupimento e retorno de esgoto foi efetivamente resolvido, 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:

¹¹ Fls.54/55;

¹² Fls.62/65.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/108/2018



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-12/003/108/2018.

Data 24/01/2018. Fls. 79

Rubrica

4346480-X

• Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não falhou na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos no Ofício nº 872/2017¹³, oriundo do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital;

- Determinar o encerramento do presente processo.

É o voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹³ Fls.05/08;



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/108/2018.

Data 24/01/18. - 1a. 80. -

Rubrica 43593976

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3534

, DE 29 DE AGOSTO DE 2018.

CONCESSIONÁRIAS CEDAE – MPRJ Nº. 2017.01257185 –
OUVIDORIA 601980.

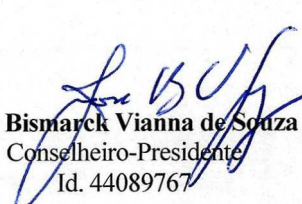
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/108/2018, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não falhou na prestação do serviço, no que se refere aos fatos dispostos no Ofício nº 872/2017, oriundo do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital;

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

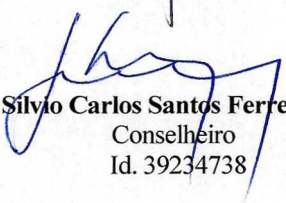
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


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