



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Câmara Técnica de Saneamento

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 32/2021

ASSUNTO: OCORRENCIA Nº 2019001608 – REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA

A Visita Técnica realizada em 28/09/2021, no Condomínio Alphaville 3, Alameda Mármara, Lt. 18 Qd. N3, no bairro de Alphaville – Rio das Ostras – RJ.

Toda vistoria foi acompanhada pelo colaborador da CEDAE (Sr. Getulio Alves – Coordenador Macaé e Sr. Roberto Azevedo – Supervisor), pelo engenheiro da CASAN: Eng. Alex Sandro Nascimento da Silva e pelo Gerente Técnico do Condomínio Alphaville, Sr. Erick Aguilar, tendo como foco a ocorrência nº 2019001608, enviada a CEDAE em 13 de fevereiro de 2019, pela reclamante Sra. Ana Carolina Spitz dias, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, dando abertura ao Processo E-22/007/331/2019, para tratar da reclamação sobre falta d'água há 2 (dois) meses em seu imóvel.

De acordo com o email recebido por esta AGENERSA, pela Ouvidoria, a reclamante denuncia a CEDAE conforme segue: *"Há quase 1 mês estamos sem abastecimento de água regular e o que ocorre é insuficiente para atender nosso bairro. Embora estejamos reclamando de forma continua na CEDAE, nenhuma medida efetiva que resolva o problema é tomada, mas a conta continua chegando e continuamos pagando. Nosso bairro é o Condomínio Alphaville localizado em Rio das Ostras, mais precisamente perto da divisa com Macaé, e é atendido pela CEDAE de Macaé. O departamento técnico do condomínio também está fazendo contato direto com a CEDAE. Segue o numero da minha matrícula: 2401093-9. O meu endereço é Alameda Mármara, Lt. 18 Qd. N3, mas isso é irrelevante neste momento, visto que nossa água é distribuída do castelo D'água para todos, então estamos TODOS sem abastecimento. Devo registrar que este problema ocorre todo ano nessa...."*

Ainda, segundo informações dos colaboradores, essa região é abastecida pelo sistema que recebe água da ETA Macaé. Essa água é conduzida para o reservatório Morro do Santana de um milhão de litros e por meio de elevatória, recalca para o reservatório Santa Monica, com capacidade de cinco milhões de litros d'água, instalada a 60 metros de altura, que abastece a cidade com a força da gravidade, inclusive o Condomínio Alphaville.

A título de informação, o Processo Regulatório nº E-22/007/251/2019, de 27/03/2019, tratou do mesmo assunto e época, quando o Sr. Marcelo de Araújo Thomaz Alves Matteoli, morador do Condomínio Alphaville Costa do Sol, encaminhou uma reclamação por estar com problemas de desabastecimento de água frequentemente, do final de 2018 até o início de 2019 de 2019. À época, Companhia, em 12 de junho de 2019, através do OFICIO CEDAE DRI nº 038/2019, informou que o desabastecimento no Condomínio ocorreu em função de problemas mecânicos no booster situado na Rodovia Amaral Peixoto, na localidade da Fazenda Mutum, e que o o mesmo já estava operando normalmente, com o abastecimento restabelecido.

Ainda, esta CASAN solicitou, por meio de Despacho a Ouvidoria/AGENERSA, em 02 de agosto de 2021, saber se o problema de falta de abastecimento do usuário reclamante já estava

solucionado. Em resposta a Ouvidoria recebeu por email em 03 de agosto de 2021, a seguinte informação:

"O fornecimento pela CEDAE melhorou bastante nos últimos meses... não tenho enfrentado mais problemas de falta de abastecimento não! Vamos ver no próximo verão, período que as falhas de fornecimento são mais freqüentes. Obrigado pela atenção! Abç. Marcelo de Araújo Thomaz Alvez Matteoli."

Conforme fotos abaixo, seguem os detalhes dos pontos observados e relevantes encontrados na vistoria técnica:



Foto 01 – Entrada do Condomínio Alphaville



Foto 02 – Entrada do Condomínio Alphaville



Foto 03 – Residência da Reclamante, Alameda Mármara, Lt. 18 Qd. 3



Foto 04 – Placa do Endereço da Reclamante



Foto 05 – Castelo de Abastecimento do Condomínio Alphaville 3, com capacidade de 97.000 Lt.



Foto 06 – Reservatório (cisterna) do Condomínio Alphaville 3, com capacidade de 138.000 Lt.

CONCLUSÃO

De acordo com a Vistoria Técnica realizada, referente aos problemas supracitados, no que tange à falta de abastecimento no Condomínio Alphaville, que motivou a instauração do Processo E-

22/0007/331/2019,

Toda vistoria foi acompanhada pelos colaboradores da CEDAE, por esta fiscalização e pelo Gerente Técnico do Condomínio para averiguar a prestação de serviço deficiente.

Esta CASAN ao chegar no endereço de referência da autora da denúncia Sra. Ana Carolina Spitz Dias, e ainda, de acordo com o depoimento do Sr. Erick Aguilar, entende que o abastecimento está normalizado dentro de uma perspectiva de abastecimento da região de intermitência de 3 vezes por semana.

Entretanto, o Gerente relatou que se algum dia a intermitência falhar com abastecimento, causará um grande problema para o Condomínio, pois os reservatórios não conseguem atender aos usuários por muitos dias. Ainda, segundo informações do Gerente, o Condomínio Alphaville 1, 2 e 3, possui 135 residências e em andamento, mais 130 construções novas residências, que aumentará ainda mais a demanda.

A título de informação, o Processo Regulatório nº E-22/007/251/2019, de 27/03/2019, tratou do mesmo assunto e época, quando o Sr. Marcelo de Araújo Thomaz Alves Matteoli, morador do Condomínio Alphaville Costa do Sol, encaminha reclamação por estar com problemas de desabastecimento de água frequentemente.

Ainda, esta CASAN solicitou por meio de Despacho a Ouvidoria/AGENERSA, em 02 de agosto de 2021, saber se o problema de falta de abastecimento do usuário reclamante já estava solucionado. Em resposta a Ouvidoria recebeu por email em 03 de agosto de 2021, a seguinte informação:

"O fornecimento pela CEDAE melhorou bastante nos últimos meses... não tenho enfrentado mais problemas de falta de abastecimento não! Vamos ver no próximo verão, período que as falhas de fornecimento são mais freqüentes. Obrigado pela atenção! Abç. Marcelo de Araújo Thomaz Alvez Matteoli."

Esta CASAN, por intermédio da sua fiscalização, ao chegar no Condomínio supracitado, não encontrou nenhuma evidência de falta de abastecimento, estando dentro do programado para essa região. Portanto, entende-se que a CEDAE está cumprindo satisfatoriamente o atendimento no abastecimento do Condomínio Alphaville.

Nada mais a acrescentar nesta oportunidade, esta CASAN está a disposição para qualquer esclarecimento ou dúvidas que possam a vir referente ao relatório.

Em 29/09/2021.

Alex Sandro Nascimento da Silva
Engenheiro/CASAN
ID 51034670

Ceres Regina de Santa Rosa
Gerente/CASAN
ID 5123277-4

Rio de Janeiro, 04 outubro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Alex Sandro Nascimento da Silva, Assistente**, em 05/10/2021, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ceres Regina de Santa Rosa, Gerente**, em 05/10/2021, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **23075682** e o código CRC **86E65D59**.

Referência: Processo nº E-22/007.331/2019

SEI nº 23075682

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6485

Criado por [rcorrea](#), versão 6 por [crosa](#) em 05/10/2021 11:39:16.