



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

Processo n.º : E-12/003/309/2016.
Data de autuação: 09/08/2016.
Companhia: CEDAE.
Assunto: ÁREAS DO RECREIO E DE VARGEM PEQUENA
RECEBEM ÁGUA TURVA.
Sessão Regulatória: 29/11/2016.

RELATÓRIO

Trata-se de processo iniciado por meio do Requerimento AGENERSA/SECEX n.º 257/2016, tendo em vista a CI AGENERSA/PRESI n.º 19/2016, cujo objetivo é analisar a turbidez da água entregue pela Concessionária CEDAE nas áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena por força do noticiado¹ pelo jornal "O Globo", através de seu sítio eletrônico, em 02/08/2016.

As fls. 06/08, consta CI AGENERSA/OUVID n.º 045//2016, meio pelo qual a Ouvidoria informa a existência de ocorrência² apresentada pela Sra. Rosana Silva Neves sobre a qualidade da água fornecida pela Companhia e junta a resposta apresentada pela CEDAE, *in verbis*:

"(...)

Informamos que foram realizadas coletas pela equipe de controle de Qualidade da CEDAE no dia 01/08/2016 em Vargem Pequena. Os resultados das análises apresentaram não conformidades nos parâmetros de cor e turbidez. Não foram constatado, porém, contaminações por esgoto nas amostras

¹ Matéria jornalística presente às fls. 12 do presente processo.

² Extrato da reclamação presente às fls. 19 - "**CLIENTE ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA HO E, DIA 01/08, E RECEBEU A INFORMAÇÃO DE QUE SUA ÁGUA ESTAVA NORMAL. INFORMA QUE DESDE SÁBADO SUA ÁGUA ESTA COM CHEIRO RUIM E LODOSA, QUANDO ABRE O HIDROMETRO A ÁGUA CAI ASSIM. JÁ ENTROU EM CONTATO COM A CEDAE E ELES INFORMARAM QUE JÁ FIZERAM UMA ANÁLISE E QUE ESTÁ NORMAL.(...) INFORMA QUE A ÁGUA ESTÁ COM MAU CHEIRO E DE COR ESCURA, E QUE QUANDO CAI NO CHÃO CHEGA A MANCHAR. SOLICITA QUE MANDE UMA EQUIPE AO LOCAL PARA VERIFICAR, POIS TEME QUE ALGUÉM PEGUE UMA DOENÇA.**"

7



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309/2016
Data: 09/08/2016 Fls. 60
Rubrica: 04-50201247

*realizadas. O Departamento de Operações de Água realizou as operações necessárias para o imediato restabelecimento da normalidade no abastecimento, hoje (08/08/2016) estamos realizando a coleta de amostras de água nos pontos analisados para conformação da resolução do problema. (...)*³

Por meio da CI AGENERSA/SECEX n.º 512/2016, de 09/08/2016, a Companhia é informada da autuação do processo.

Através do Ofício AGENERSA/PRESI n.º 278/2016, a CEDAE foi instada a se manifestar sobre a matéria veiculada no jornal O Globo que trata da turbidez da água nas áreas do Recreio e Vargem Pequena no início do mês de agosto de 2016, bem como sobre a reclamação informada pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Consta às fls. 14/18 a reportagem veiculadas em 02/08/2016 no sítio eletrônico "oglobo.com". Na citada reportagem, moradores do Recreio dos Bandeirantes e de Vargem Pequena "reclamam que parte da região está recebendo água turva e malcheirosa" senão vejamos:

"RIO - Moradores do Recreio dos Bandeirantes e de Vargem Pequena reclamam que, desde sábado, parte da região está recebendo água turva e malcheirosa. O problema teria sido causado por resíduos dentro de uma nova tubulação da Cedae que foi ligada ao sistema de abastecimento da área, segundo a companhia. A Cedae assegura que a água não foi contaminada por esgoto e que resolveu o problema na segunda-feira. À noite, porém, moradores afirmaram que a água permanecia turva, embora menos escura.

A preocupação tomou as redes sociais. Imagens de caixas-d'água que pareciam cheias de lama e torneiras despejando água leitosa tomaram as páginas de grupos de moradores dos bairros. No condomínio Barra Bonita, Mariana Monteiro criticou a falta de atendimento por parte da concessionária no

³ Laudo inserto às fls. 08.





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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309/2016
Data 09/08/2016 Fls. 61
Rubrica 04.5029247

fim de semana. Insegura, ela diz que desde sábado utiliza lenços umedecidos para dar banho na filha de 9 meses.

Passamos o fim de semana com água marrom, turva, e a Cedae disse que somente hoje (segunda-feira) saberíamos se ela era segura para consumo ou se estava contaminada. O serviço deles de verificação da potabilidade da água só funciona de segunda a sexta em horário comercial — critica Mariana, acrescentando que o condomínio contratou caminhões-pipa para garantir o abastecimento.

Sindica do Maison Paradis, Liliani Araújo faz coro. Ela relata que precisou contratar carros-pipa e esvaziar as duas cisternas do condomínio, cada uma capaz de armazenar 80 mil litros, para providenciar a limpeza.

— É uma total falta de informação. Liguei para a Cedae e não sabiam me informar nada. Aí você fica com medo de utilizar a água para qualquer coisa — reclama Liliani. — Ela estava com um cheiro forte de solvente. Hoje (segunda) melhorou, mas ainda está turva.

Antônia Santos, moradora de Vargem Pequena, diz que, no domingo, quando encheu uma panela para cozinhar, observou o problema:

— Disseram que ela não está contaminada, mas eu não arrisquei mais. Tive que sair de casa sem banho.

A Cedae informou que a Vila dos Atletas não foi afetada, embora o problema tenha atingido prédios vizinhos. A companhia alegou que botou recentemente em carga o novo sistema de reforço do abastecimento na região. No sábado, uma adutora de cerca de dez quilômetros de extensão, ligando Jacarepaguá ao Recreio dos Bandeirantes, foi interligada a este sistema. Como tubulação e reservatório são novos, acrescentou

A



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309/2016
Data 09/08/2016 Fls. 62
Rubrica 04.509.247

a companhia, é comum haver turbidez, devido à presença de resíduos de materiais resultantes da obra.

Sindico do condomínio Água Marinha, Flavio da Costa Miguel diz que os moradores deveriam ter sido avisados sobre o problema:

— Se isso é comum, poderiam ter avisado antes aos moradores sobre essa possibilidade de contaminação. Ou eles mesmo terem feito o descarte da água antes de ela chegar às residências.

A companhia informou que abriu descargas ao longo da rede para eliminar a água turva e corrigiu a situação. Explicou que imóveis cujos moradores ainda tiverem reclamação quanto à turbidez da água serão vistoriados, e salientou que isso pode estar ocorrendo devido ao acondicionamento da água recebida neste fim de semana e armazenada em cisternas ou caixas-d'água."

(<http://oglobo.globo.com/rio/areas-do-recreio-de-vargem-pequena-recebem-agua-turva-19832180#ixzz4QfoZmLGS>)

Através do Ofício CEDAE GAB-DP n.º 1034/2016, a CEDAE efetuou a juntada de planilha⁴ contendo as reclamações feitas pelos usuários da região no período e informou que "...colocou recentemente em carga o novo sistema de reforço do abastecimento desta região" e que "no dia 30/07/2016, sábado, mais uma tubulação foi interligada a esse sistema e colocada em carga". Nesse sentido, alegou que quando da iniciação das novas tubulações, é comum pequena alteração na turbidez da água.

Por meio da Nota Técnica CASAN/CEDAE n.º 027/2016, a Câmara de Saneamento concluiu:

"(...)Pelo exposto, a CASAN concluiu que a CEDAE atendeu satisfatoriamente a solicitação contida no Ofício AGENERSA/PRESI n.º 278/2016, esclarecendo os motivos do

⁴ Período de 29/07/2016 à 01/08/2016 - Barra da Tijuca: 3 reclamações; Recreio dos Bandeirantes: 49 reclamações; Taquara: 2 reclamações; Vargem Grande: 8 reclamações; Vargem Pequena: 52 reclamações.



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309 / 2016
Data 09 / 08 / 2016 63
Rubrica cm. 50201247

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

surgimento da turbidez da água distribuída nas Áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena em 30/07/2016, bem como as providências tomadas para a normalização do abastecimento.

A CASAN entende que a CEDAE deverá ser consultada se houve alguma reclamação após a normalização do abastecimento de água quanto à turbidez e sugere que a Ouvidoria da AGENERSA entre em contato com a Sra. Rosana Silva Neves, que teve a ocorrência registrada sob o n.º 2016007428, para que a mesma informe se ficou normalizado o fornecimento de água pela CEDAE, em sua residência.

(...)"

A Procuradoria desta AGENERSA, por sua vez, em análise dos autos, destacou que *"...Ao que tudo indica, a CEDAE vem empregando esforços de forma a evitar a prestação de serviço inadequada, o que não afasta o dever de cautela por parte da entidade reguladora que a matéria impõe..."* Acrescentou ainda que *"Em sua manifestação, a Companhia reconhece a turbidez da água, justificada pelo novo sistema de reforço..."* e *"informa que o problema já foi solucionado."*

Seguindo a linha de posicionamento esposada, O Órgão Jurídico concluiu:

"Diante do exposto, especialmente dos dados extraídos do feito e em virtude da essencialidade do serviço público em questão, esta Procuradoria sugere regular acompanhamento pela Câmara Técnica de Saneamento da situação do novo sistema de reforço do abastecimento da região do Recreio e Vargem Pequena, da CEDAE, em observância assim ao princípio da prestação do serviço público adequado, para análise de existência de ar nas mesmas, bem como acompanhar o procedimento de solução do problema.

7



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309/2016
Data 09/08/2016 Fls. 64
Rubrica 04.502024x

Adicionalmente, importante se faz oficiar os órgãos competentes a respeito da matéria tratada no feito, sem prejuízo de remessa de cópia do presente processo."

Conforme Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 175/2016 a CEDAE foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através do ofício CEDAE GAB-DP n.º 1389/2016 (fls. 48 e seguintes), reiterando os termos das suas manifestações iniciais e acrescentou:

"... a Cedae coletou amostras nos dias 08/08/2016 e 28/10/2016 (relatório fotográfico em anexo), na Rua Daniel Barreto n.º 15 - Vargem Pequena, em diversas casas, inclusive a de n.º 39 objeto do presente, pelo questionamento da usuária Sra. Rosana Silva Neves, a fim de comprovar que a água se apresenta dentro do padrão de potabilidade, o que foi demonstrado pelo Laudo em anexo.

Por fim, a Cedae informa que não há novos registros na Ouvidoria da Cedae acerca do incidente, o que demonstra, também, que o abastecimento na região já está normalizado.

Por todo o exposto, e tendo em vista que a Cedae adotou todas as medidas necessárias à prestação eficiente e eficaz dos serviços, conforme assenta a aludida Nota Técnica, requer que esse Conselho Delibere pelo arquivamento do presente processo."

É o relatório.


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



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/309/2016
Data:	09/08/2016 Fls. 65
Rubrica:	04 5020124+

Processo n.º : E-12/003/309/2016.
Data de autuação: 09/08/2016.
Companhia: CEDAE.
Assunto: ÁREAS DO RECREIO E DE VARGEM PEQUENA
RECEBEM ÁGUA TURVA.
Sessão Regulatória: 29/11/2016.

VOTO

Trata-se de processo iniciado por meio do Requerimento AGENERSA/SECEX n.º 257/2016, tendo em vista a CI AGENERSA/PRESI n.º 19/2016, **cujo objetivo é analisar a turbidez da água entregue pela Concessionária CEDAE nas áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena**, por força do noticiado¹ pelo jornal "O Globo" através de seu sítio eletrônico, em 02/08/2016.

Consta nos autos o extrato da reclamação realizada pela Sra. Rosana Silva Neves que informa sobre a turbidez e odor da água recebida. Entretanto, por conta do ocorrido, a CEDAE registrou, no período de 29/07/2016 até 01/08/2016, **49 (quarenta e nove) reclamações no Recreio dos Bandeirantes e 52 (cinquenta e duas) em Vargem Pequena.**

Quando questionada sobre as características da água que estava sendo fornecida, a Companhia CEDAE informou que *"...foram realizadas coletas pela equipe de controle de Qualidade da CEDAE no dia 01/08/2016 em Vargem Pequena. **Os resultados das análises apresentaram não conformidades nos parâmetros de cor e turbidez. Não foram constatado, porém, contaminações por esgoto nas amostras realizadas.**"*

Em manifestação posterior (Ofício CADA E GAB-DP n.º 1034/2016) a Companhia acrescentou que o problema se deu por conta de colocação em carga de novos sistema de reforço de abastecimento para a região iniciada em 30/07/2016, o que é normal a água apresentar pequena alteração.

A Câmara de Saneamento, após análise dos autos, indicou *"... que a CEDAE atendeu satisfatoriamente a solicitação contida no Ofício AGENERSA/PRESI n.º*

¹ Matéria jornalística presente às fls. 12 do presente processo.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/309 /2016
Data 09/08/2016 Fls. 66
Rubrica ay 50201247

278/2016, esclarecendo os motivos do surgimento da turbidez da água distribuída nas Áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena em 30/07/2016, bem como as providências tomadas para a normalização do abastecimento."

O Órgão Jurídico, corroborando o parecer técnico e manifestação da CEDAE, ponderou que "...Ao que tudo indica, a CEDAE vem empregando esforços de forma a evitar a prestação de serviço inadequada " e sugeriu regular acompanhamento pela CASAN da situação do novo sistema de reforço do abastecimento na região do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena.

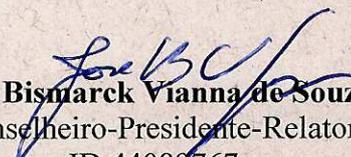
Pelo que consta nos autos, verifica-se que a prestação do serviço de abastecimento de água na região do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena, conforme informado pela própria Companhia, passou por alteração para inserção do novo sistema de reforço, o que ocasionou as alterações nas propriedades da água fornecida no período de 30/07/2016 até 01/08/2016.

Conforme informando pela Companhia, em sede de razões finais, **não ocorreu novas reclamações sobre o presente tema para as regiões citadas, o que denota que as alterações encontradas na água não permanecem.** Entendimento este fundamentado também nas análises feitas em 28/08/2016 e informada pela Companhia.

Assim, tendo em vista o conteúdo presente nos autos, em especial, os pareceres da Câmara de Saneamento e Procuradoria, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que houve falha na prestação dos serviços da CEDAE, tendo em vista ausência de prévia comunicação aos usuários sobre a possibilidade de turbidez da água fornecida nas áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena por força da implementação do sistema de reforço.
- Encerrar o presente processo.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/309/2016
Data:	09/08/2016 Fis. 67
Rubrica:	ay. SGE/247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3019

DE 29 DE NOVEMBRO DE 2016.

**COMPANHIA CEDAE – ÁREAS DO RECREIO E
DE VARGEM PEQUENA RECEBEM ÁGUA
TURVA.**

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 n.º E-12/003.309/2016, por unanimidade,

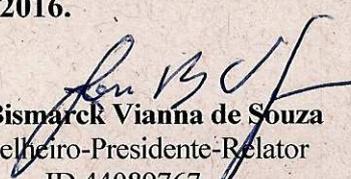
DELIBERA:

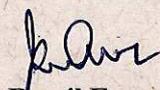
Art. 1º - Considerar que houve falha na prestação dos serviços da CEDAE, tendo em vista ausência de prévia comunicação aos usuários sobre a possibilidade de turbidez da água fornecida nas áreas do Recreio dos Bandeirantes e Vargem Pequena por força da implementação do sistema de reforço.

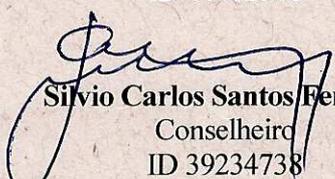
Art. 2º - Encerrar o presente processo.

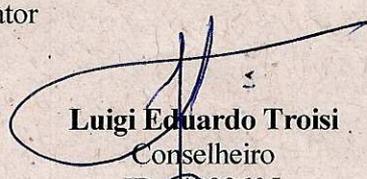
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

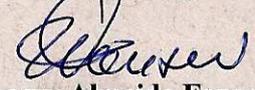
Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2016.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076

AUSENTE
Vogal