



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-14 003/343/2016
Data 21/09/2016 Fls. 61
Rubrica 011.50201247

Processo n.º : E-12/003/343/2016
Data de autuação: 21/09/2016.
Companhia: CEDAE
Assunto: OCORRÊNCIA Nº.2016008046-CEDAE
Sessão Regulatória: 29/06/2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para apurar a Ocorrência de nº 2016008046, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria desta AGENERSA pelo usuário dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), Sr. Lucio Saraiva, quanto ao entupimento na rede coletora de esgoto da CEDAE em seu condomínio, ocasionando o rompimento das tubulações, inundando a garagem e correndo pela calçada, conforme se depreende de fls. 02/09 dos presentes autos.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/SECEX nº 637/2016, a CEDAE protocolizou em 23/09/2016 o Ofício CEDAE ACP/DP nº134/2016, de fls. 18, solicitando uma prorrogação de prazo de 3 (três) dias para resposta, sob a alegação de necessidade de comunicação de diversos setores técnicos competentes.

À fl. 19 consta o deferimento da prorrogação de prazo requerida pela Companhia e às fls. 21/23 os esclarecimentos prestados pela CEDAE através do Ofício CEDAE ACP-DP Nº 135/2016, em que, em suma, informou que iria realizar até o dia 30/09/2016 o completo reparo do ramal de esgoto, restaurando assim a perfeita prestação do serviço de esgotamento sanitário.

Atendendo à sugestão da CASAN de fl. 28 a CEDAE informa através do Ofício CEDAE ACP-DP Nº 143/2016 de 07/10/2016 **que realizou o completo reparo na tubulação de esgoto**, consolidado através da desobstrução com sewerjet de Rede de Esgotamento Sanitário da Avenida Brás de Pina na testada do nº 270 e, paralelamente a essa ação, refez parte do ramal de ligação do prédio do usuário reclamante, pois o mesmo estava danificado, consoante se verifica às fls. 29/36.

Despacho da Câmara Técnica à fl. 40, solicitando que a Ouvidoria desta AGENERSA entrasse em contato com o Usuário - Sr. Lucio Saraiva, para que seja

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 PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/343/2016
Data 21/09/2016 Fls. 62
Rubrica <i>Cl. 50201247</i>

informado sobre a finalização do reparo de parte do ramal de ligação do prédio, que estava danificado, de acordo com o Ofício CEDAE-DP N° 143/2016.

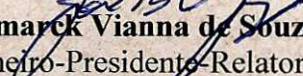
Em decorrência **a Ouvidoria Desta AGENERSA certifica à fl. 40 que fez contato com o usuário, Sr. Lucio Saraiva, que confirmou que o problema foi solicitado**, juntando cópias dos e-mails comprobatórios do contato à fl. 41.

A douta Procuradoria emitiu o parecer de fls. 44/45 em que **opina no sentido de que o objeto do presente processo se exauriu, sugerindo o seu arquivamento**, o que fez com base nos esclarecimentos prestados pela CEDAE, pela informação da Ouvidoria de que o usuário confirma que o problema foi solucionado e pela manifestação da Câmara Técnica no mesmo sentido.

A Câmara Técnica à fl. 47 ainda conclui que a CEDAE atendeu satisfatoriamente a ocorrência n° 2016008046, que deu origem ao presente processo, além de reiterar à fl. 50 o parecer de fls. 44/45.

Por último, atenta ao Ofício AGENERSA/CODIR/JB n° 127/2017 de fl. 55 a CEDAE por meio do Ofício CEDAE ACP-DP N° 71/2017 propugnou em razões finais pelo arquivamento do presente processo, como se observa de fls. 58/59.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/343/2016
Data:	21/09/2016 Fls. 63
Rubrica:	04.50201247

Processo n.º: E-12/003/343/2016
Data de autuação: 21/09/2016.
Companhia: CEDAE
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 2016008046-CEDAE.
Sessão Regulatória: 29/06/2017.

VOTO

A Ocorrência de n.º 2016008046 consiste na reclamação formalizada à Ouvidoria desta AGENERSA pelo usuário dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), Sr. Lucio Saraiva, quanto ao entupimento na rede coletora de esgoto em seu condomínio, ocasionando o rompimento das tubulações e outros transtornos, conforme se depreende de fls. 02/09 dos presentes autos.

Assiste razão à CEDAE quanto à solução do problema apresentado na referida ocorrência.

Com efeito, a CEDAE se manifestou no presente feito no sentido de **que realizou o completo reparo na tubulação de esgoto**, através da desobstrução com sewerjet de Rede de Esgotamento Sanitário da Avenida Brás de Pina na testada do n.º 270 e, paralelamente a essa ação, refez parte do ramal de ligação do prédio do usuário reclamante.

O usuário reclamante confirmou que o problema foi solucionado, conforme certificado pela Ouvidoria desta AGENERSA, juntando cópias dos e-mails comprobatórios do contato à fl. 41.

A Câmara Técnica desta AGENERSA concluiu que a CEDAE atendeu satisfatoriamente a ocorrência em questão, o que levou a douta Procuradoria opinar **no sentido de que o objeto do presente processo se exauriu, sugerindo o seu arquivamento**¹.

Dessa forma, a CEDAE cumpriu as regras ínsitas nos artigos 2º e 3º, V e VI, do Decreto Estadual n.º 45.344 de 17 de agosto de 2015, que respectivamente dispõem:

¹ Fls. 44/45

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 PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/343/2016
Data 21/09/2016 fls. 64
Rubrica 44.50201242

"Art. 2º - Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas".

"Art. 3º - Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a:

V - assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações de eventuais falhas na prestação dos serviços ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

VI - realizar as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar a prestação eficiente de serviços;


Assim, não havendo outras questões a serem apreciadas é diante do exaurimento da questão posta sob análise, merece ser acolhido o pedido formulado pela CEDAE em suas razões finais de fls. 58/59.

Pelo o exposto, sobretudo levando em consideração as peculiaridades do presente processo, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º Considerar que CEDAE resolveu o problema apresentado na Ocorrência de nº 2016008046, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria pelo usuário, Sr. Lucio Saraiva, de forma satisfatória e dentro do prazo informado, conforme certificado pela Ouvidoria e pelos órgãos técnicos desta AGENERSA;

Art. 2º Determinar o encerramento do 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 e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/343/2016
Data: 21/09/2016 Fls. 65
Rubrica: 94.50201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3154,

DE 29 DE JUNHO DE 2017.

COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA N.º
2016008046-CEDAE.

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-12/003/343/2016, por unanimidade,

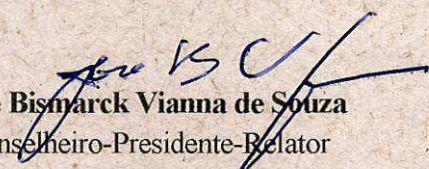
DELIBERA:

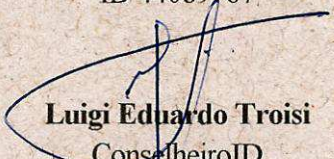
Art. 1.º Considerar que CEDAE resolveu o problema apresentado na Ocorrência de n.º 2016008046, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria pelo usuário, Sr. Lucio Saraiva, de forma satisfatória e dentro do prazo informado, conforme certificado pela Ouvidoria e pelos órgãos técnicos desta AGENERSA;

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

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

Rio de Janeiro, 29 de junho de 2017.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro ID
44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Vogal

Leonardo Carmo Freire