



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-12/003/342/2016
Data 21/09/2016 Fls. 105
Rubrica 04 50001247

Processo n.º : E-12/003/342/2016
Data de autuação: 21/09/2016.
Companhia: CEDAE
Assunto: OCORRÊNCIA N.º.2016006956-CEDAE
Sessão Regulatória: 29/08/2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para apurar a Ocorrência de n.º 2016006956, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria desta AGENERSA pelo usuário dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), Sr. Luciano de Oliveir Chaves, quanto a problemas de abastecimento de água em sua residência, conforme fls. 04/16 dos presentes autos.

Em atnco ao Ofício AGENERSA/SECEX n.º 637/2016, a CEDAE protocolizou em 23/09/2016 o Ofício CEDAE ACP/DP n.º 135/2016, de fls. 29/34, esclarecendo que realizou diversas aces emergenciais para retornar o abastecimento, tais como: realizao de manobras operacionais, substituio do motor da elevatória e atendimento com carros-pipa.

Em decorrência, a Câmara Técnica desta AGENERSA se manifestou  fl. 36 sugerindo que a CEDAE informasse a esta Autarquia sobre a conclusão e o resultado das "obras de relocao da elevatória e substituio da rede interna, bem como seus resultados".

Instada a se manifestar através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 168 de 19/10/2016, constante de fl. 54, a CEDAE apresentou o Ofício ACP/DP n.º 161/2016 de fls. 60/61, de onde se extrai a informao seguinte:

"De outro giro, a CEDAE aproveita a oportunidade para reforçar que está apontando as medidas paliativas abaixo elencadas para amenizar o problema de abastecimento na Estrada de Furnas, n.º 2549 até a conclusão da obra, em 22/01/2017, que irá cessar qualquer descontinuidade".



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-12/003/342/2016
Data:	21/09/2016 Fls. 106
Assinatura:	ou 5001242

Em complementação ao ofício anterior, a CEDAE protocolizou em 06/02/2017 o Ofício ACP-DP nº 13/2017¹, encaminhando o projeto "As Buit" e informando:

"A Cedae executou a instalação de nova elevatória (fotos em anexo), sendo que a partir de agora o seu funcionamento se dará 24h por dia, tendo constatado em 18/0/2017(sic) que o imóvel reclamante estava sendo abastecido de forma permanente (vide fotografias), assim como houve também melhoria no abastecimento de todos os imóveis que fizeram parte da área de influência da elevatória (aproximadamente 130 economias)".

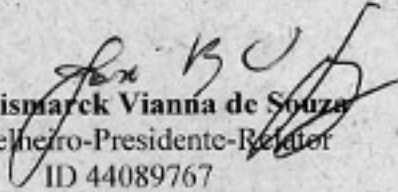
A Câmara Técnica desta AGENERSA solicitou à Ouvidoria a averiguação junto ao reclamante sobre a matéria em tela; entendendo pelo arquivamento do feito caso confirmado o retorno do fornecimento de água, consoante se depreende de fl. 83.

Em seguida, a Ouvidoria desta AGENERSA se manifestou à fl. 84 dando conta de que o problema foi devidamente solucionado.

A douta Procuradoria exarou o parecer de fls. 92/95, manifestando o entendimento de que a CEDAE "atuou significativamente para a solução do problema de abastecimento de água", o que fora confirmado pelo próprio usuário à fl. 84, motivo pelo qual sugere o arquivamento do feito.

Em atendimento ao Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 194/2017 a CEDAE apresentou razões finais às fls. 102/103, apontando a resolução do problema e a satisfação do cliente, motivo pelo qual pugna pelo arquivamento do feito.

É o relatório.


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

¹ Fls. 74/81



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-12/003/342/2016
Data: 21/09/2016 Fls. 107
Rubrica: Ruy S. 201247

Processo nº. : E-12/003/342/2016
Data de autuação: 21/09/2016.
Companhia: CEDAE
Assunto: OCORRÊNCIA Nº.2016006956-CEDAE
Sessão Regulatória: 29/08/2017.

VOTO

A Ocorrência de nº 2016006956 consiste na reclamação formalizada à Ouvidoria desta AGENERSA pelo usuário dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), Sr. Luciano de Oliveira Chaves, quanto a problemas de abastecimento de água em sua residência, conforme fls. 04/16 dos presentes autos.

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

Com efeito, a CEDAE se manifestou no presente processo dando conta de que executou a instalação de nova elevatória e que constatou que o imóvel do reclamante estava sendo abastecido de forma permanente, além de colacionar a comprovação do alegado. Informou, ainda, que houve também melhoria no abastecimento de todos os imóveis que fizeram parte da área de influência da elevatória.

O usuário reclamante confirmou que o problema foi devidamente solucionado, conforme certificado pela Ouvidoria desta AGENERSA à fl.84.

A Câmara Técnica desta AGENERSA sugeriu o arquivamento do feito, na hipótese de confirmação do atendimento regular pelo reclamante, em averiguação da Ouvidoria, o que levou a douta Procuradoria opinar **pelo arquivamento do feito**¹.

Dessa forma, a CEDAE cumpriu as regras insitas nos artigos 2º e 3º, V e VI, do Decreto Estadual nº 45.344 de 17 de agosto de 2015, que respectivamente dispõem:

"Art. 2º - Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos

¹ Fls. 92/95



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-12/003/342/2016
Data: 21/09/2016 Fls. 108
Cy 50201242

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;**

Tais dispositivos regulamentadores estão em perfeita consonância com o art. 175, parágrafo único, da Constituição da República e com o §6º, art. 6º, da Lei nº 8.987/95.

Assim, não havendo outras questões a serem apreciadas e diante de tudo que consta nos autos, especialmente as manifestações favoráveis dos órgãos técnicos desta AGENERSA, merece ser acolhido o pedido formulado pela CEDAE em suas razões finais de fls. 102/103.

Pelo o exposto, 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 2016006956, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria pelo usuário, Sr. Luciano de Oliveira Chaves, de forma satisfatória e dentro do prazo esperado, conforme certificado pela Ouvidoria e pelos órgãos técnicos desta AGENERSA;

4

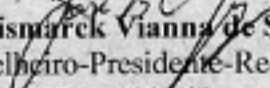


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/342/2016
Data:	21/09/2016 Fis. 109
Rubrica:	94 SO 201242.

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-12/003/342/2016
Data: 21/09/2016 Fts. 1/10
Rúbrica: ay. 50201243

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3199

DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

**COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA
N.º 2016006956.**

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-12/003/342/2016, por unanimidade,

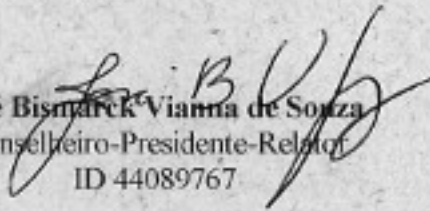
DELIBERA:


Art. 1º Considerar que CEDAE resolveu o problema apresentado na Ocorrência de n.º 2016006956, consistente na reclamação formalizada à Ouvidoria pelo usuário, Sr. Luciano de Oliveira Chaves, de forma satisfatória e dentro do prazo esperado, conforme certificado pela Ouvidoria e pelos órgãos técnicos desta AGENERSA.

Art. 2º Determinar o encerramento do presente processo.

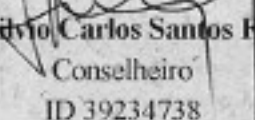
Art. 3º A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.


Rio de Janeiro, 29 de agosto 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


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617

AUSENTE
Vogal