



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-12/003/135/2017
Data 14/02/17 Fls. 93
Rubrica: @

Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054136-8

Processo nº : E-12/003/135/2017
Data de autuação: 14/02/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001103.
Sessão Regulatória: 21 de Setembro de 2017.

RELATÓRIO

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 01/02/2017 pela Sra. Renata Marins da Costa referente a problemas no abastecimento e na qualidade da água de sua residência, na Freguesia, Jacarepaguá.

Em 07/02/2017 a CEDAE informou que *“com a liberação pela firma executora da rede assentada, foi realizada a transferência do ramal da residência em questão, (...). Tão logo feito, observou-se, que o abastecimento havia melhorado. Estaremos monitorando a evolução da mesma”*. Entretanto, em 09/02/2017, a cliente informou a esta AGENERSA, através de correspondência eletrônica, que sua residência não havia sido ligada à nova rede da CEDAE. Acrescentou que tem enfrentado problemas no abastecimento durante os 5 anos em que tem contrato com a CEDAE.

Consta as fls. 28 cópia da Resolução CODIR nº 582/2017 através da qual o processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete.

O feito foi encaminhado à CARES¹ que realizou vistoria técnica no local em 09/05/2017. Não tendo encontrado a cliente, fez contato telefônico através do qual a Sra. Renata afirmou que o problema com o abastecimento havia sido solucionado.

¹ Fls. 48/49, Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 11/2017.



A Procuradoria da AGENERSA, através de Parecer², aponta que *"de plano, é possível notar que o feito carece de elementos probatórios suficientes a comprovar desabastecimento crônico no lugar onde se situa o domicílio da usuária reclamante, bem como dos deveres legais da concessionária, de distribuição de água potável, de forma contínua, como dispõe o §1º do art. 6º da Lei Federal nº 8987/1995"*; acrescenta que o fato de a usuária ter a reservação desativada e de ter confirmado ao representante da CARES que o fornecimento encontra-se normalizado, *"são suficientes para, a um só tempo, isentar de responsabilidade a concessionária e considerar a perda do finalidade do processo, com a ocorrência encerrada"*.

Em razões finais³, ressalta que após vistoria realizada pela AGENERSA em 09/05/2017, a fiscalização desta Agência *"com diversas tentativas, conseguiu contato telefônico com a usuária Sra. Renata, que afirmou que o problema de falta de água já havia sido solucionado"*, corroborando com as suas informações ao longo da instrução. Dessa forma, pugna pelo arquivamento dos autos.

Diante da necessidade de se obter maiores esclarecimentos sobre o caso em tela, a Assessoria do meu Gabinete indagou⁴ à CARES, o seguinte: *"1. Procede a alegação apresentada pela cliente de que até 09/02/2017 sua residência não havia sido ligada à rede da CEDAE? Caso positivo, por que a resposta da CEDAE à cliente não correspondeu à realidade? 2. Qual a tubulação que está atualmente sendo utilizada para a cliente: PVC ou chumbo? Qual o diâmetro? Caso seja de chumbo, qual a justificativa? 3. Qual a data em que foi restabelecido o fornecimento da cliente? Está normalizado? A água é limpa?"*.

Em cumprimento à solicitação dessa Assessoria, a CARES encaminha e-mail com resposta da CEDAE aos questionamentos acima, conforme fl. 67/68. Além disso, junta novo e-mail⁵ da cliente datado de 21/06/2017, no qual ela afirma que voltou a ter os mesmos problemas com o fornecimento de água na data de 20/06/2017.

² Fls. 51/52.

³ Fls. 60/61.

⁴ Fls. 58.

⁵ Fls. 64.



Consta às fls. 70/71, CI AGENERSA/OUVID nº 067/2017 com nova juntada de e-mail da cliente encaminhado a esta AGENERSA em 27/06/2016, no qual àquela informa sobre as dificuldades de agendamento para solucionar a sua situação junto à CEDAE.

Instada⁶ a se manifestar sobre as respostas apresentadas pela CEDAE, bem como sobre as novas alegações da cliente, a CARES aponta que as respostas da Companhia em relação às indagações da Assessoria se encontram satisfatórias. Além disso, faz menção ao parecer da Procuradoria desta AGENERSA, o qual entende "que o feito perdeu o objeto, porquanto as providências foram adotadas pela CEDAE, razão pela qual o seu arquivamento é recomendado, com base na conclusão da CARES."

Acrescenta, apontando que à respeito dos e-mails da cliente, "Nesta data, em 20/06/2017, houve serviço realizado pela CEDAE que requereu a paralisação temporária no abastecimento, ocasião em que diversas localidades sofreram com falta d'água.", e ressalta que "À Rua Marmoré, com 376,00 metros de comprimento (Google Earthe) está compreendida entre a Avenida Geremário Dantas e a Rua Xingu. Possui inúmeras residências unifamiliares, prédios residenciais,...". Desse modo, entende que "A reclamação da Sra. Renata (...) foi em 20/06/2017 (terça-feira). Logo, em dia útil e de rotina normal para todos os moradores e usuários dos serviços disponibilizados ao longo da Rua Marmoré." e que "(...) causa estranheza que apenas a usuária reclamante se manifesta com reclamação de falta d'água."

Frisa que "com relação à água turva e com odor desagradável, esta CARES, face o tempo decorrido, se posiciona impossibilitada de tecer comentários.", salientando, à título de informação, que "a residência da usuária reclamante não possui reservação inferior em atividade, conforme determina o Decreto Estadual 553/1976, em seu art. 29⁷ (...)."

⁶ Fls. 71.

⁷ Art. 29: Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das Concessionárias ou Permissionárias, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório.



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-12/003/135/2017

Data 14/02/17 Fls. 96

Rubrica: 
Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054136-8

Finaliza a CARES, corroborando com a manifestação da Procuradoria desta AGENERSA, ao recomendar o arquivamento do feito, *"com o entendimento de que as providências adotadas pela Companhia solucionaram o problema."*

Mediante ofício de fls. 77, a Assessoria do meu Gabinete oportuniza à CEDAE a manifestar-se nos autos, tendo a mesma informado⁸ que corrobora com o parecer da CARES e da Procuradoria desta AGENERSA, pugnando pelo arquivamento do processo.

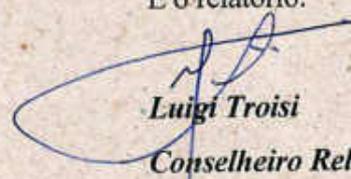
A Procuradoria desta AGENERSA⁹ elabora novo parecer, fazendo um breve relato dos fatos, e ao analisar a documentação dos autos, entende que a Companhia está isenta de responsabilidade, acompanhando, portanto, o seu parecer anterior.

Salienta que *"Na verdade, a própria cliente falou que o problema foi resolvido. Só isso bastava para determinar a perda de objeto dos autos,(...)"*, acrescentando que o parecer da CARES, *"além de responder às perguntas formuladas, fls. 67, adentra às questões de importância, afirmando não ter a cliente reservação inferior em atividade."*

Finaliza acolhendo os pronunciamentos técnicos, para isentar de responsabilidade a Companhia e *"sugerir concomitantemente o encerramento dos presentes autos administrativos."*

Em razões finais¹⁰ da Companhia, esta retoma os argumentos anteriormente defendidos, destacando os entendimentos dos órgãos técnico e jurídico desta AGENERSA acerca da ausência de responsabilidade por sua parte.

É o relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro Relator

⁸ Ofício CEDAE ACP-DP nº 108/2017 às fls. 80/81.

⁹ Fls. 83/84.

¹⁰ Fls. 91/92.



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-12/003/135/2017
Data 14/02/17 Fls.: 97
Rubrica:  Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054136-8

Processo nº: E-12/003/135/2017
Data de autuação: 14/02/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001103.
Sessão Regulatória: 21 de setembro de 2017.

VOTO

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 01/02/2017 pela Sra. Renata Marins da Costa referente a problemas no abastecimento e na qualidade da água de sua residência, na Freguesia, Jacarepaguá.

Em 07/02/2017 a CEDAE informou que *“foi realizada a transferência do ramal da residência em questão, (...). Tão logo feito, observou-se, que o abastecimento havia melhorado.”* Entretanto, em 09/02/2017, a cliente informou a esta AGENERSA, através de correspondência eletrônica, que o desabastecimento persistia, problema que vem sendo enfrentado durante os 5 anos em que tem contrato com a CEDAE.

O feito foi encaminhado à CARES¹ que realizou vistoria técnica no local em 09/05/2017. Não tendo encontrado a cliente, fez contato telefônico através do qual a Sra. Renata afirmou que o problema com o abastecimento havia sido solucionado.

A Procuradoria da AGENERSA, através de Parecer², aponta que *“de plano, é possível notar que o feito carece de elementos probatórios suficientes a comprovar desabastecimento crônico no lugar onde se situa o domicílio da usuária reclamante, bem como dos deveres legais da concessionária, de distribuição de água potável, de forma contínua, como dispõe o §1º do art. 6º da Lei Federal nº 8987/1995”*; acrescenta que o fato de a usuária ter a reservação desativada e de ter confirmado ao representante da CARES que o fornecimento encontra-se normalizado, *“são suficientes para, a um só tempo, isentar de responsabilidade a concessionária e considerar a perda do finalidade do processo, com a ocorrência encerrada”*.

¹ Fls. 48/49, Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 11/2017.

² 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-12/003/135/2017
Data 14 / 02 / 17 Fls. 98
Rubrica: 
Carol Bastos Reis
Assessora de Conselheiro
AGENERSA
ID Funcional: 2054136-8

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 63/2017 foi assinado prazo para que a CEDAE apresente suas razões.

Compulsando os autos pude constatar, em consonância com a Procuradoria da AGENERSA, que inobstante a alegação da reclamante de problemas de abastecimento durante longo período de tempo, não constam nos autos elementos que comprovem tal alegação. Sendo assim, corroboro com o entendimento da Procuradoria da AGENERSA, exarado com base no Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 11/2017, para isentar de responsabilidade a concessionária e considerar a perda do finalidade do processo,

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Pelo que consta nos autos, considerar que não houve responsabilidade da CEDAE no que tange à Ocorrência nº 2017001103;
- Encerrar o presente processo.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



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-12/003/135/2017

Data 14 / 02 / 17 Fls. 99

Rubrica: 
Carlos Bastos Reis
Assessor de Conselheiro
AGENERSA
Insc. Funcional: 2054136-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3224

, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017.

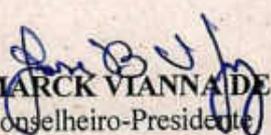
CEDAE – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001103.

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-12/003/135/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

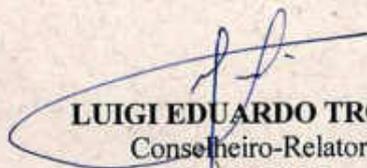
- Art. 1º - Pelo que consta nos autos, considerar que não houve responsabilidade da CEDAE no que tange à Ocorrência nº 2017001103;
- Art. 2º - Encerrar o presente processo.
- Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

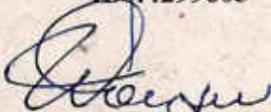
Rio de Janeiro, 21 de setembro de 2017.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076

Vogal