



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

**Processo nº. :** E-12/003/254/2016.  
**Data de autuação:** 08/06/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** RECLAMAÇÃO DOS MORADORES PERMANENTES -  
BAIRRO EXTENSÃO DO BOSQUE, RIO DAS OSTRAS - RIO  
DE JANEIRO/RJ.  
**Sessão Regulatória:** 26/10/2017.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para apurar reclamação de moradores do Bairro Extensão do Bosque, localizado no Município de Rio das Ostras, quanto a problemas de abastecimento de água em suas residências, oriundos dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), conforme fls. 02/16 dos presentes autos.

Consta às fls. 19/39 o relatório de Vistoria Técnica da CASAN/CEDAE nº 06/2016, onde a Câmara Técnica desta AGENERSA informa que em 28/06/2016 percorreu as ruas descritas na reclamação, verificando a existência de pressão, bem como a realização de diversas consultas aos moradores, os quais confirmaram a execução de interligações e a melhoria do abastecimento de água pela CEDAE. Informou, ainda, que aguardava as informações complementares a serem entregues pela Companhia.

Através do Ofício ACP/DP nº 120/2016, a CEDAE encaminha o relatório das intervenções executadas para reforço do abastecimento, apresentando as ordens de serviços emitidas para localidade, consoante se depreende de fls. 46/85.

Nota Técnica da Câmara Técnica desta AGENERSA às fls. 96/97, de onde se extrai o seguinte excerto, no sentido de que a CEDAE solucionou o problema apresentado de forma satisfatória:

"(...)

**Isto posto, a CEDAE não apenas resolveu o problema de desabastecimento de água, objeto do presente processo, bem como**



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

atendeu a solicitação dos dados complementares, confirmado pelo teor do encaminhamento do Gerente da Câmara de Saneamento.

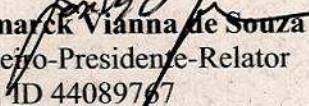
(...)"

A douta Procuradoria exarou o parecer de fls. 98/100, manifestando o entendimento de que a CEDAE atuou de forma significativa para a solução do problema de abastecimento de água, além de sugerir a averiguação da real situação dos usuários referentes a este processo pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Em decorrência, a Ouvidoria proferiu o Despacho de 30/08/2017<sup>1</sup>, por meio do qual confirmou que, em contato telefônico com usuário reclamante, obteve a informação de que o abastecimento de água está regularizado e que o problema foi resolvido satisfatoriamente pela CEDAE.

Instada a se manifestar em razões finais, através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 240/2017, a CEDAE se manifestou às fls. 114/115, prestigiando as manifestações dos Órgãos Técnicos e da Ouvidoria desta AGENERSA e pugnando pelo arquivamento do feito.

**É o relatório.**

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

<sup>1</sup> Fl. 102



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-12/003/254/2016
Data: 08/06/2016 Fls. 119
Rubrica: 94.5020124

**Processo nº.:** E-12/003/254/2016.  
**Data de autuação:** 08/06/2016.  
**Companhia:** CEDAE.  
**Assunto:** RECLAMAÇÃO DOS MORADORES PERMANENTES -  
BAIRRO EXTENSÃO DO BOSQUE, RIO DAS OSTRAS - RIO  
DE JANEIRO/RJ.  
**Sessão Regulatória:** 26/10/2017.

### VOTO

Cuida-se de análise da reclamação de moradores do Bairro Extensão do Bosque, localizado no Município de Rio das Ostras, quanto a problemas de abastecimento de água em suas residências, oriundos dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), conforme fls. 02/16 dos presentes autos.

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

Com efeito, a CEDAE se manifestou dando conta de que **não apenas resolveu o problema de desabastecimento de água, objeto do presente processo, bem como atendeu a solicitação dos dados complementares**, o que foi confirmado pela Câmara Técnica às fls. 95/97 e pela Ouvidoria desta AGENERSA à fl. 102.

Não por outro motivo é que a douta Procuradoria, em seu parecer de fls. 98/100, manifestou o entendimento de que a CEDAE atuou de forma significativa para a solução do problema de abastecimento de água.

Dessa forma, a CEDAE cumpriu as regras ínsitas 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 princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas**".*



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-12/003/254/2016
Data:	08/06/2016 Fls. 120
Rubrica:	44.50201247

*"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.

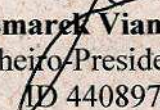
Assim, não havendo outras questões a serem apreciadas e diante de tudo que consta nos autos, especialmente as manifestações favoráveis dos órgãos técnicos desta AGENERSA, merece ser acolhido o pedido formulado pela CEDAE em suas razões finais de fls. 114/115.

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 reclamação formalizada pelos moradores do Bairro Extensão do Bosque, localizado no Município de Rio das Ostras, de forma satisfatória e dentro do prazo esperado, conforme certificado pela Ouvidoria e pelos órgãos técnicos desta AGENERSA;

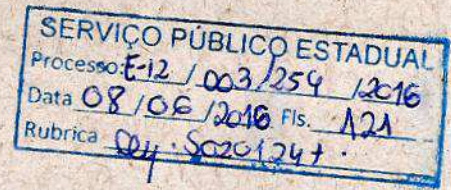
**Art. 2º** Determinar o encerramento do presente processo.

*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



**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2258**

**DE 26 DE OUTUBRO DE 2017.**

**COMPANHIA CEDAE – RECLAMAÇÃO DOS  
MORADORES PERMANENTES - BAIRRO  
EXTENSÃO DO BOSQUE, RIO DAS OSTRAS -  
RIO DE JANEIRO/RJ.**


**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-12/003/254/2016, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** Considerar que CEDAE resolveu o problema apresentado na reclamação formalizada pelos moradores do Bairro Extensão do Bosque, localizado no Município de Rio das Ostras, 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** Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.  
**Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2017.**

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

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**Tiago Mohamed**  
Conselheiro  
ID 50899617

  
Vogal

**FREDERICO S. DE GÓES**