



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 n° E-12/003/134/2017

Data 14/02/2017 Fls. 102

Rubrica:

Carol Bastos Reis  
Assessora de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcionário: 2054138-8

Processo n° : E-12/003/134/2017  
Data de autuação: 14/02/2017  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017000425.  
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017

## RELATÓRIO

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 09/01/2017 pelo Sr. Jorge Alberto Saroldi de Almeida referente a problemas no abastecimento e na pressão da rede de distribuição de água em sua residência, na Rua Souto Carvalho, 32, Engenho Novo, Rio de Janeiro.

Em 16/01/17, a CEDAE informou a Ouvidoria desta AGENERSA que *"após vistoria no local em 11/01/2017, foi verificado que o abastecimento encontra[va]-se normal com pressão 5 MCA (metros coluna d'água). O cliente não possui cisterna[.]tem duas caixas de 500 Lts, altura de 8 metros."* Entretanto, nesse mesmo dia, o cliente informou a esta Agência, através de correspondência eletrônica, que um funcionário da CEDAE foi ao 2º andar de sua residência e que o mesmo abriu a torneira ali, verificando que não havia água. Ressalta que sua residência é classificada como dois domicílios e que o abastecimento na rua continua sem pressão.

Ainda neste dia, esta Ouvidoria contactou o cliente com a resposta da CEDAE de que *"a pressão da água, ao entrar no imóvel está normal. O problema está na altura das caixas d'água (8m), e também a fato de não haver cisterna."*

Como o cliente lhe retornou afirmando que ainda havia inconsistências<sup>1</sup>, esta Ouvidoria realizou indagações<sup>2</sup> à CEDAE, que respondeu que *"em vistoria realizada no local, foi verificado que o logradouro está sendo abastecido com 5 MCA (metros coluna d'água), pressão suficiente para abastecer os imóveis que possuem cisterna, porém o referido imóvel não possui reservatório inferior e o reservatório superior (caixa d'água) está em nível elevado."* Entende que *"para o abastecimento de água do imóvel seja resolvido é necessário a aquisição de uma cisterna."*

<sup>1</sup> Fls. 04/05.

<sup>2</sup> Fls. 05.



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-12/003/134/2017

Data 14/02/2017 Fls. 103

Rubrica:

Carol Bastos Reis  
Assessora de Conselho  
AGENERSA  
ID Funcional 2054136-8

Consta às fls. 10 cópia da Resolução CODIR nº 131/2017 através da qual o processo foi distribuído à Relatoria deste Gabinete.

O feito foi encaminhado à CARES<sup>3</sup> que realizou vistoria técnica no local em 24/05/2017, afirmando que *"Em princípio, a reclamação do usuário não procede porque a rede disponibilizava, à época, pressão de 5 m.c.a., suficiente para abastecer um reservatório inferior (cisterna), conforme determina o Decreto Estadual nº 553/1976."*, bem como que a *"residência não dispõe de reservação inferior para armazenamento d'água, embora tenha espaço para construir."*

Acrescenta que *"Apesar do reclamante não possuir reservação inferior, a Companhia realizou melhorias na área do entorno com a substituição de redes antigas, o que propiciou um aumento significativo de pressão, situação confirmada pelo Sr. Jorge Alberto e constatada na ocasião da visita técnica(...)"*, ressaltando que *"A equipe da CEDAE mediu pressão no barrilete da residência, momento em que houve o registro de 18 m.c.a."*

Finaliza seu parecer, apresentando *"em anexo, um cadastro da rede de água referente à Rua Souto de Carvalho, com destaque em vermelho, a localização da residência nº 32"*, e apontando que *"com a satisfação do usuário reclamante junto aos serviços prestados pela Companhia, deu-se por encerrada a visita técnica."*

Instada<sup>4</sup> a se manifestar, a Companhia apresenta o Ofício CEDAE ACP-DP nº 93/2017<sup>5</sup> esclarecendo que a vistoria realizada pela CARES na residência do cliente demonstra que não procede a reclamação do usuário, salientando que *"o usuário descumpria o Decreto Estadual nº 553/76, já que não possui reservação inferior (cisterna), sendo que a pressão do logradouro é suficiente para abastecê-lo"*, conforme demonstra o relatório da CARES. Pugna, ao final, pelo arquivamento do processo, uma vez que *"não há responsabilidade da Cia. no caso em questão."*

A Procuradoria da AGENERSA<sup>6</sup>, elabora parecer, apontando com base nos documentos dos autos, que depreende *"que houve elevação da pressão disponível de fornecimento de 5 para 18 m.c.a (...), decorrente das melhorias implementadas pela CEDAE no entorno e, que este aumento de pressão já atende*

<sup>3</sup> Fls. 24/30.  
<sup>4</sup> Fls. 34/35.  
<sup>5</sup> Fls. 37/38.  
<sup>6</sup> Fls. 40/41.



as expectativas do usuário". Sugere para melhor instrução do feito, que a CEDAE remeta "a esta AGENERSA, em razões finais ou antes os seguintes esclarecimentos": "1- Se há alguma norma técnica brasileira que fixe a pressão mínima de fornecimento de água pelas Concessionárias de Distribuição de Água? Caso afirmativo, que nos remeta cópia da mesma (...); e 2- Caso não haja esta fixação normativa, solicitamos esclarecer se há expresso, em algum documento entregue ao usuário no ato da contratação, as condições gerais de fornecimento, explicitando a pressão mínima contratada."

Frisa ainda, que "quanto a questão suscitada no relatório da CARES, em relação a ausência de reservatório, tal qual expressa no caput, do art. 29, da Lei Estadual 553/1976,(...)", este Órgão Jurídico não analisará tal ponto, uma vez que não é objeto da presente ocorrência.

Ao final do seu parecer, entende que "caso a pressão mínima apresentada nos documentos citados nos itens 1 e 2 desta promoção, atestem que a pressão de 18 m.c.a (...) está acima da pressão mínima requerida", poderá concluir que "o conteúdo da reclamação estará sanado e, por consequência", não haverá óbices quanto ao arquivamento deste feito.

Em razões finais<sup>7</sup>, a CEDAE responde tais<sup>8</sup> questionamentos desta Procuradoria, afirmando que "a NBR 12218:2017 estabelece normas técnicas para projeto de rede de distribuição de água para abastecimento público.", bem como informa as pressões que as tubulações distribuidoras devem possuir, concluindo que a própria norma prevê exceções em funções de justificativas técnicas e econômicas.

Nesse sentido, entende que "não há como definir pressão mínima equânime em todas as localidades abastecidas pela CEDAE (...)", e que de todo modo, "no caso concreto, o usuário está sendo otimamente abastecido, já que a pressão local está em 18 mca, conforme comprovado pela vistoria realizada."

Em análise do caso concreto, destaca que "se o usuário tivesse cisterna, conforme prevê o art. 29 do Decreto nº 553/76, jamais teria qualquer problema de abastecimento, pois a partir de 1 mca já é possível realizar o abastecimento inferior e com isso manter abastecido o consumidor."

Finaliza a Companhia, que requer, "diante da obrigatoriedade legal de reservação inferior e superior do usuário, não seja a Companhia responsabilizada por eventual desabastecimento, desde que

<sup>7</sup> Fls. 49/81.  
<sup>8</sup> Fls. 40/41.



Govorno 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-12/0031134/2017  
Data 14/02/2017 Fls. 105  
Rubrica

Carol Bastos Reis  
Assessoria de Conselho  
AGENERSA  
ID Funcional 2054136-8

*mantenha a pressão mínima no local em 1 mca, nos casos em que haja justificativa técnica e econômica para tal," pugnando pelo arquivamento dos autos.*

Em novo parecer técnico desta CARES<sup>9</sup>, esta reitera os seus apontamentos contidos no Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 12/2017, e ressalta que a CEDAE contesta esta Procuradoria "quando afirma haver um equívoco de ordem técnica ao entender que a ausência de cisterna, instituída no artigo 29 do Decreto nº 553/76, é dissociada da questão relativa à pressão do abastecimento."

Afirma que a título de informação, a "(...) ABNT 12218 (Projeto de Rede de Distribuição de Água para Abastecimento Público - Procedimento), descreve que a pressão dinâmica mínima deve ser de 100 kPa, no entanto, que os valores podem ser inferiores à mínima (não indicando o valor dinâmico mínimo), desde que justificados técnica e/ou economicamente, o que deve ser considerado na ocasião da elaboração do projeto.", registrando, ainda, que "nos municípios brasileiros, salvo exceções, ocorrem expansões urbanas sem controle algum, situação que compromete, sobremaneira, qualquer infraestrutura urbana concebida na fase de projeto."

A Procuradoria<sup>10</sup> desta AGENERSA elabora novo parecer fazendo um breve relato dos fatos, e em análise, afirma que a Companhia "esclareceu todas as questões que ainda suscitavam dúvidas" no presente, entendendo, portanto, que a mesma atendeu ao pleito em tela, bem como às solicitações efetuadas por esta AGENERSA. Sugere pelo encerramento do presente, com o seu posterior arquivamento.

Em novas razões finais<sup>11</sup>, a CEDAE reitera sua peça anterior, destacando os termos apontados no último parecer técnico desta AGENERSA bem como ressaltando o entendimento da Procuradoria para isentar a Companhia de qualquer responsabilidade no presente feito.

É o relatório.

  
**Luigi Troisi**  
Conselheiro Relator

<sup>9</sup> Fls. 84/85.

<sup>10</sup> Fls. 86/87.

<sup>11</sup> Fls. 93/94.



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 18-12/003/134/2017

Data 14/02/2017 Fls. 106

Rubrica:

Carol Bastos  
Assessoria de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054136-8

Processo nº: E-12/003/134/2017  
Data de autuação: 14/02/2017  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017000425.  
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017

### VOTO

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 09/01/2017 pelo Sr. Jorge Alberto Saroldi de Almeida referente a problemas no abastecimento e na pressão da rede de distribuição de água em sua residência, na Rua Souto Carvalho, 32, Engenho Novo, Rio de Janeiro.

Em esclarecimentos da CEDAE junto à Ouvidoria desta AGENERSA, informou que após vistoria no local em 11/01/2017, o abastecimento encontrava-se normal com pressão 5 MCA (metros coluna d'água), sendo tal pressão suficiente para abastecer os imóveis que possuem cisterna. No entanto, afirma que "o referido imóvel não possui reservatório inferior e [que] o reservatório superior (caixa d'água) está em nível elevado.", concluindo que "para o abastecimento de água do imóvel seja resolvido é necessário a aquisição de uma cisterna."

Em pronunciamento da CARES<sup>1</sup>, esta demonstra que realizou vistoria técnica no local em 24/05/2017 e que "Em princípio, a reclamação do usuário não procede porque a rede disponibilizava, à época, pressão de 5 m.c.a., suficiente para abastecer um reservatório inferior (cisterna), conforme determina o Decreto Estadual nº 553/1976."

Aponta que apesar do reclamante não possuir reservatório inferior para armazenamento d'água, embora tenha espaço para construir, houve melhorias por parte da CEDAE, o que propiciou um aumento significativo de pressão; afirma que tal situação foi constatada na ocasião da visita técnica, e confirmada pelo Sr. Jorge Alberto. Ressalta ainda, que "A equipe da CEDAE mediu pressão no barrilete da residência, momento em que houve o registro de 18 m.c.a."

Por fim, destaca que a visita técnica deu-se por encerrada, tendo em vista a satisfação do usuário reclamante junto aos serviços prestados pela Companhia.

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



Em manifestação, a Companhia ratifica<sup>2</sup> os termos constantes do parecer da CARES, pugnando pelo arquivamento do processo, uma vez que afirma que não há responsabilidade da Cia. no caso em questão.

A Procuradoria da AGENERSA<sup>3</sup>, elabora novo parecer, apontando com base nos documentos dos autos, que depreende *"que houve elevação da pressão disponível de fornecimento de 5 para 18 m.c.a (...), decorrente das melhorias implementadas pela CEDAE no entorno e, que este aumento de pressão já atende as expectativas do usuário."*

Sugere para melhor instrução do feito, que a CEDAE em razões finais responda o seguinte: *"1- Se há alguma norma técnica brasileira que fixe a pressão mínima de fornecimento de água pelas Concessionárias de Distribuição de Água? (...); e 2- Caso não haja esta fixação normativa, solici[ta] esclarecer se há expresso, em algum documento entregue ao usuário no ato da contratação, as condições gerais de fornecimento, explicitando a pressão mínima contratada."*

Em razões finais<sup>4</sup>, a CEDAE esclarece os<sup>5</sup> questionamentos desta Procuradoria, entendendo que *"não há como definir pressão mínima equânime em todas as localidades abastecidas pela CEDAE (...)"*. Acrescenta que, de todo modo, no caso em tela *"(...) o usuário está sendo otimamente abastecido, já que a pressão local está em 18 mca, conforme comprovado pela vistoria realizada."*

Destaca que *"se o usuário tivesse cisterna, conforme prevê o art. 29<sup>6</sup>, do Decreto nº 553/76, jamais teria qualquer problema de abastecimento, pois a partir de 1 mca já é possível realizar o abastecimento inferior e com isso manter abastecido o consumidor."*

Finaliza ressaltando que *"diante da obrigatoriedade legal de reservação inferior e superior do usuário, não seja a Companhia responsabilizada por eventual desabastecimento, desde que mantenha a pressão mínima no local em 1 mca, nos casos em que haja justificativa técnica e econômica para tal"*, e pugna pelo arquivamento dos autos.

<sup>2</sup>Ofício CEDAE ACP-DP nº 93/2017 às fls. 37/38.

<sup>3</sup>Fls. 40/41.

<sup>4</sup>Fls. 49/81.

<sup>5</sup>Fls. 40/41.

<sup>6</sup>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-12/003/134/2017

Data 14 02 2017 Fls. 108

Rubrica:

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

Em nova manifestação desta CARES<sup>7</sup>, esta reitera os seus apontamentos contidos no Relatório de Vistoria Técnica CARES<sup>8</sup> nº 12/2017.

A Procuradoria<sup>9</sup> desta AGENERSA elabora novo parecer fazendo um breve relato dos fatos, e em análise, entende que a Companhia atendeu ao pleito em tela, bem como às solicitações efetuadas por esta AGENERSA, sugerindo, portanto, o encerramento do presente, com o seu posterior arquivamento.

Em novas razões finais<sup>10</sup>, a CEDAE reitera sua peça anterior, destacando os últimos entendimentos dos órgãos técnico e jurídico desta AGENERSA, acerca da ausência de responsabilidade por parte da Companhia.

Diante do exposto, com fulcro na documentação e pareceres técnico e jurídico apresentados no presente processo, verifico que não houve falha na prestação do serviço que possa ser atribuída à CEDAE, visto que restou demonstrado que as providências adotadas pela Companhia solucionaram o problema. Desse modo, corroboro com os pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA no sentido que não há responsabilidade da Companhia CEDAE em relação à reclamação em tela.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar, com base na documentação apresentada nestes autos, que não houve responsabilidade da Companhia CEDAE quanto aos fatos apurados no presente processo;
- Encerrar o presente processo.

É o Voto

  
Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

<sup>7</sup> Fls. 84/85.

<sup>8</sup> Fls. 48/49, Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 11/2017.

<sup>9</sup> Fls. 86/87.

<sup>10</sup> Fls. 93/94.



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 18-12/003134/2017  
Data 14 / 02 / 2017 Fls. 109  
Rubrica:

Carol Bastos Reis  
Assessor(a) de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2064136-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3272

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

COMPANHIA CEDAE- Ocorrência registrada na Ouvidoria da  
AGENERSA nº 2017000425.

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-12/003/134/2017, por unanimidade,

**DELIBERA:**


Art. 1º - Considerar, com base na documentação apresentada nestes autos, que não houve responsabilidade da  
Companhia CEDAE quanto aos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2017.

  
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
LUIGI EDUARDO TROISI  
Conselheiro-Relator  
ID 44299605

  
SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA  
Conselheiro  
ID 39234738

  
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro  
ID 05546885

  
TIAGO MOHAMED MONTEIRO  
Conselheiro  
ID 50894617

  
VOGAL