



---

Processo nº : E-12/003/149/2018  
Data de autuação: 02/03/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017004069.  
Sessão Regulatória: 30 de maio de 2019.

---

## RELATÓRIO

---

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2017004069, enviada à CEDAE em 16/10/2017, referente a reclamação da usuária Ana Cristina Bezera Alves sobre problemas de abastecimento de água, nos seguintes termos:

*"Reclamante está sem água há 4 dias. Já entrou em contato com a Cedae diversas vezes, registrou reclamação, tem ordem de serviço aberta, porém o problema não é resolvido. Informa que não foi nenhuma equipe ao local. A ouvidora da Cedae informou que iria mandar equipe com urgência, mas ninguém foi e ela está até sem água para beber <sup>1</sup>".*

A Companhia, em sua primeira manifestação, ofício CEDAE ACP-DP nº 079/2018, esclarece que *"o imóvel está devidamente abastecido, apresentando inclusive 11 mca, conforme apurado no dia 23/02/2018. Ademais, compete destacar que a sra. Ana Cristina Bezerra Alves não é titular da matrícula nº 0212484-0, mas sim Maria das Dores B. De Araújo"*. Ainda, sugere a realização de vistoria conjunta com a Agenera, ante a dissonância das informações prestadas pela consumidora e pela CEDAE.

No relatório de vistoria técnica, fls. 34/39, a CARES atestou que *"realizou uma vistoria na residência da usuária reclamante, ocasião em que foi verificado que o abastecimento estava normal. Constatamos, também, que no endereço da usuária reclamante existem duas residências,*

---

<sup>1</sup> Fls. 07.



*sendo uma utilizada pela Sra. Ana Cristina Bezerra e a outra, alugada para um inquilino, notadamente o sr. Cesar Galdino Santos. A residência do Sr. Cesar fica no fundo do terreno e na parte mais elevada. E mais, a usuária reclamante não dispõe de cisterna, conforme determina o Decreto Estadual nº 533, de 16 de janeiro de 1976".*

*A CARES afirma, em seu relatório, que "na oportunidade, o Sr. Cesar Galdino Santos foi questionado se nos últimos meses ocorreu desabastecimento, quando nos informou que possui uma caixa d'água com capacidade de mil litros para armazenamento e nunca foi afetado por eventual falta de água em sua residência, mesmo não possuindo cisterna".*

*Após conversa com os moradores da localidade, a CARES esclarece que "o abastecimento era intermitente, porém as cisternas das residências do lado ímpar, permitiam um provimento satisfatório nos intervalos de desabastecimento. Já no lado par, onde a maioria não possui cisterna, as proprietárias das residências de n 298 e nº 316, respectivamente a Sra. Tatiane e Sra. Fernand, informaram que há mais de 3 (três meses não tem problemas de abastecimento da Companhia".*

*Instada a se manifestar, a Cedae, por meio do ofício CEDAE ACP-DP nº 191/2018, às fls. 45/47; afirmou que o abastecimento encontra-se regular, conforme atestado pela Câmara Técnica no Relatório de Vistoria. Quanto a questão da inexistência de cisterna, frisa que "a não disposição de cisterna pode acarretar em eventual falta de água. Não obstante tal fato, realizou-se consulta com os moradores ao longo do Beco Manoel Aires concernente ao abastecimento na região e apurou-se que o mesmo era regular, sendo que as casas com cisternas devidamente instaladas contavam com provimento de abastecimento de água satisfatório.*

*Sendo assim, expõe-se que o relatório supracitado e vistoria realizada em referência não apresentaram elementos que comprovem o desabastecimento de água, bem como ratificam as informações previamente apresentadas pela Companhia, demonstrando que o abastecimento no logradouro está regular".*

A Procuradoria, em sua manifestação de fls. 49/50, solicitou a apresentação de telas sistêmicas, esclarecimento quanto ao período do intervalo do abastecimento de água na localidade e "*se o problema foi unicamente na residência da usuária*". Por fim, sugere a manifestação da CARES "*no sentido de informar se há outro meio de reservação na residência da usuária e se o período de ausência de abastecimento é razoável ou acarreta na descontinuidade da prestação do serviço*".

Em resposta à Procuradoria, a Cedae enviou o ofício CEDAE ACP-DP nº 214/2018, fls. 54/64, no qual enviou as telas sistêmicas solicitadas pela Procuradoria, esclarecendo que "*a Companhia logrou êxito em restabelecer o abastecimento local, tendo em vista que todas as Ordens de Serviço constataram que o abastecimento foi normalizado. Congruentemente, a Cedae informa também que executou desobstrução do ramal predial em 24/10/17, conforme O.S 1710.31497-1 e substituição do ramal predial, conforme O.S 1711.30646-8 de 24/11/2017, ambas anexas*".

Em seu parecer nº 005/2019, às fls. 76/77, a CARES informa que foi realizada nova vistoria pela CEDAE na residência da usuária e que "*os técnicos constataram que a residência da usuária reclamante estava sendo abastecida com 11 m.c.a., pressão suficiente, inclusive, para abastecer a caixa d'água do inquilino, que conforme o exposto anteriormente, fica nos fundos do terreno e em cota mais elevada do que a casa da usuária reclamante*".

Às fls. 87/88, a Cedae se manifesta, pelo ofício CEDAE ACP-DP nº 039/2019, afirmando a regularidade da prestação de serviço por parte da Companhia.

A Procuradoria, em seu parecer conclusivo de fls. 91/97, iniciou a sua manifestação com a análise da falha no abastecimento de água e ausência de cisterna, concluindo que "*restou demonstrado que a usuária deixou de cumprir o art. 29 do Decreto nº 553/1976, contribuindo para a falta de abastecimento na sua residência*".



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo n° E-12/003/149/2018

Data 02/03/2018 Fis. 113

Rubrica:

Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
Relator

Ainda em seu parecer, a Procuradoria analisou a questão do abastecimento intermitente na localidade, afirmando que *"embora demonstrada a intermitência da prestação de serviço sem a comprovação da periodicidade do fornecimento de água, ao questionar duas vizinhas da usuária durante a vistoria, a CARES obteve como resposta que as mesmas não tinham problemas com a Companhia há, pelo menos três meses.*

*Percebe-se que, no caso em tela, a intermitência do serviço não é a principal causa da falta de abastecimento, haja vista os demais vizinhos não terem problema de abastecimento, incluindo àqueles que não possuem cisterna".*

Em razões finais, fls. 103/108, ratificou as alegações anteriores, reafirmando o fato exclusivo de terceiro como forma de afastar a responsabilidade, ante a ausência de cisterna da usuária.

É o relatório

**Luigi Troisi**

**Conselheiro Relator**

---

Processo nº : E-12/003/149/2018  
Data de autuação: 02/03/2018  
Concessionária: Cedae  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017004069.  
Sessão Regulatória: 30 de maio de 2019.

---

VOTO

---

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2017004069, enviada à CEDAE em 16/10/2017, referente a reclamação da usuária Ana Cristina Bezerra Alves sobre problemas de abastecimento de água, nos seguintes termos:

*"Reclamante está sem água há 4 dias. Já entrou em contato com a Cedae diversas vezes, registrou reclamação, tem ordem de serviço aberta, porém o problema não é resolvido. Informa que não foi nenhuma equipe ao local. A ouvidora da Cedae informou que iria mandar equipe com urgência, mas ninguém foi e ela está até sem água para beber<sup>1</sup>".*

A Companhia, em sua primeira manifestação, ofício CEDAE ACP-DP nº 079/2018, esclarece que *"o imóvel está devidamente abastecido, apresentando inclusive 11 mca, conforme apurado no dia 23/02/2018. Ademais, compete destacar que a sra. Ana Cristina Bezerra Alves não é titular da matrícula nº 0212484-0, mas sim Maria das Dores B. De Araújo"*. Ainda, sugere a realização de vistoria conjunta com a Agenera, ante a dissonância das informações prestadas pela consumidora e pela CEDAE.

No relatório de vistoria técnica elaborado pela CARES, às fls. 34/39, atestou que *"realizou uma vistoria na residência da usuária reclamante, ocasião em que foi verificado que o abastecimento estava normal. Constatamos, também, que no endereço da usuária reclamante existem duas residências, sendo uma utilizada pela Sra. Ana Cristina Bezerra e a outra, alugada para um inquilino, notadamente o sr. Cesar Galdino Santos. A residência do Sr. Cesar fica no*

---

<sup>1</sup> Fls. 07.



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/149/2018

Data 02/03/2018 Fls. 115

Rubrica:

Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro de Saneamento  
CPF: 04130-2

*fundo do terreno e na parte mais elevada. E mais, a usuária reclamante não dispõe de cisterna, conforme determina o Decreto Estadual nº 533, de 16 de janeiro de 1976".*

Ademais, consta no relatório que *"na oportunidade, o Sr. Cesar Galdino Santos foi questionado se nos últimos meses ocorreu desabastecimento, quando nos informou que possui uma caixa d'água com capacidade de mil litros para armazenamento e nunca foi afetado por eventual falta de água em sua residência, mesmo não possuindo cisterna"*.

Após conversa com os moradores da localidade, a CARES esclarece que *"o abastecimento era intermitente, porém as cisternas das residências do lado ímpar, permitiam um provimento satisfatório nos intervalos de desabastecimento. Já no lado par, onde a maioria não possui cisterna, as proprietárias das residências de n 298 e nº 316, respectivamente a Sra. Tatiane e Sra. Fernand, informaram que há mais de 3 (três meses não tem problemas de abastecimento da Companhia"*.

A Procuradoria se manifestou, às fls. 49/50, solicitando a apresentação das telas sistêmicas da Companhia referentes aos problemas de abastecimento na localidade e esclarecimentos quanto ao intervalo de abastecimento na localidade, se há outros moradores reclamando da prestação do serviço.

A Cedae, pelo Ofício CEDAE ACP- DP nº 214/2018, fls. 54/64, apresentou as telas sistêmicas solicitadas pela Procuradoria, alegando que o caso em tela se trata de culpa exclusiva do usuário por não ter a cisterna em sua residência, afastando a responsabilidade da Companhia.

A Procuradoria, por sua vez, corroborou com o entendimento da CARES, ao concluir pela ausência de responsabilidade da Companhia, haja vista que o problema enfrentado pela usuária é decorrente da falta de cisterna e não de possível falha na prestação do serviço de abastecimento de água<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Fls. 91/97.

No exame dos documentos apresentados pela Cedae, pude constatar que houve problemas de abastecimento de água na localidade em questão. Verifiquei, nas telas sistêmicas dos dias 18/09/2017, 28/09/2017, 18/10/2017 e 19/10/2017<sup>3</sup>; que a Companhia atendeu as solicitações dos usuários com o restabelecimento do abastecimento de água.

Ainda, restou demonstrada ação da Companhia de desobstrução e troca de parte do ramal, finalizada em 24/10/2017, acarretando na regularização do abastecimento de água com o aumento da pressão.

Na visita realizada pela CARES e Cedae, em 05/07/2018, foi atestada a regularidade do fornecimento de água no Beco Manoel Aires n° 326, bem como constatou dois fatos a serem analisados: a intermitência do serviço pela Cedae e a ausência de cisterna, ou outro reservatório de água, na residência da usuária.

No que tange a intermitência, é cediço que a prestação do serviço público de abastecimento de água deve ser contínuo, uma vez que está vinculado à dignidade humana. Todavia, conforme tratado pela Procuradoria em parecer de fls. 91/97, "*prevalece o entendimento de que a Companhia não é obrigada a prestar o abastecimento de água 24 horas por dia, mas a prestação do serviço deve ter uma periodicidade que permita o abastecimento, o armazenamento e a sua utilização pelo usuário*".

A Câmara técnica averiguou, junto aos moradores, que não tinham problemas referentes à irregularidade no abastecimento a mais de 3 (três) meses; o que me leva a crer que as ações da Companhia, em 2017, tiveram êxito e que a intermitência existente não gera a descontinuidade do serviço público.

Dessa forma, cabe analisar se a ausência da cisterna é responsável pelos problemas apresentados pela usuária.

<sup>3</sup> Fls. 58/64.

Na realização da vistoria, a CARES constatou que no endereço da usuária existem duas residências: a da usuária, localizada na parte mais baixa do terreno, e a de seu inquilino, na parte mais elevada. Ao questionar o inquilino, Sr. Cesar Galdino Santos, sobre possível desabastecimento de água, foi informado que *"possui uma caixa d'água de capacidade de mil litros para armazenamento e que nunca foi afetado por eventual falta de água em sua residência"*.

Ao continuar com as indagações aos moradores, constatou que no lado ímpar não havia problemas de desabastecimento de água, haja vista a existência de cisterna. Enquanto ao lado par, lado em que a maioria dos moradores não a possuem, já tiveram problemas de falta de abastecimento, porém cessaram.

Segundo a Cedae às fls. 54/64, *"se a cliente possuísse cisterna, conforme prevê o art. 29 do Decreto nº 553/76, não teria qualquer problemas de abastecimento, pois a partir de 1 mca já é possível realizar o abastecimento do reservatório inferior e com isso manter abastecido o imóvel"*.

Às fls. 76, a Câmara Técnica afirma que *"os técnicos da CEDAE constataram que a residência da usuária reclamante estava sendo abastecida com 11 m.c.a., pressão suficiente, inclusive, para abastecer a caixa d'água da casa do inquilino, que conforme exposto anteriormente, fica nos fundos do terreno e em cota mais elevada do que a casa da usuária reclamante"*.

Pelos documentos presentes nos autos, é possível concluir que o problema de abastecimento de água na residência da usuária não é decorrente da falha da prestação do serviço da Cedae, mas da ausência de armazenamento de água pela usuária mediante cisterna.

A usuária descumpriu o art. 29 do Decreto nº 533/1976 que determina a existência do reservatório nas edificações, permitindo, assim, a utilização da água continuamente. Portanto, entendo que o abastecimento de água na localidade está regular, não havendo qualquer provas, nos autos, da responsabilidade da companhia pelas reclamações da usuária, cujo imóvel deveria estar em consonância com o Decreto nº 533/1976.





Em face do exposto acima, mormente dos pareceres da CARES e da Procuradoria da Agerensa, aos quais me filio, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não houve falha na prestação de serviço da Cedae, quanto ao objeto do presente processo.
- Encerrar o presente processo.

É o voto,

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/149/2018

Data 02/03/2018 Fls. 119

Rubrica:

Processo de Conselho  
ID FUR 1114136-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3853

, DE 30 DE MAIO DE 2019.

**COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº 2017004069.**

**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-12/003/149/2018, por unanimidade,

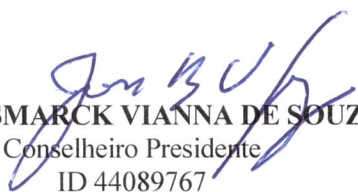
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação de serviço da Cedae, quanto ao objeto do 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, 30 de maio de 2019.

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro Presidente  
ID 44089767

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro  
ID 05546885

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro Relator  
ID 44299605

  
**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
Vogal