



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

Processo nº : E-12/003/331/2016
Data de autuação: 08/09/2016
Concessionária: CEDAE
Assunto: Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.
Sessão Regulatória: 26 setembro de 2019

RELATÓRIO

Cuida o presente Processo de analisar o planejamento preventivo para possíveis falhas que possam ocorrer nos sistemas de abastecimento de água e de esgoto da Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, tendo em vista o aumento da demanda de consumo na área de concessão durante verão 2016/2017.

O feito foi examinado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 29 de novembro de 2016, quando foi editada a Deliberação AGENERSA nº 3020¹, cujo cumprimento ora é analisado.

Visando ao cumprimento do Art. 2º da referida Deliberação, a CARES² solicita a Ouvidoria da AGENERSA que encaminhe o quantitativo dos registros das reclamações ocorridas

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3020, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2016

CEDAE - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2016/2017 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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-12/003/331/2016, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprido o objeto do presente processo, qual seja, a aprovação do Plano de Abastecimento de Água para o verão 2016/2017, em atenção aos termos do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2936/2016.

Art. 2º - Baixar o processo em diligência para que, ao final do mês de abril de 2017, seja examinada a efetiva implementação e eficácia do Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 aqui apresentado.

Art. 3º - Em homenagem aos Princípios da Confiança Legítima e da Segurança Jurídica, altero por Autotutela o comando do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2936/2016, passando a constar a seguinte redação:

Art. 3º - Determinar que a Companhia CEDAE apresente anualmente, até 30 de setembro de cada ano, o plano para prevenção de desabastecimento de água referente à respectiva temporada de verão, de forma detalhada.

Art. 4º - Determinar que a SECEX instaure processos regulatórios anuais para a apresentação do Plano de Contingência para o verão dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujas efetivas implementação e eficácia também deverão ser examinadas nos mesmos moldes do artigo 2º da presente Deliberação.

Art. 5º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2016. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro-Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/331/2016

Data 08/09/2016 Fls.: 135

Rubrica: [assinatura] 5035470

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

no período entre dezembro/2016 e fevereiro/2017, relativos aos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o qual foi enviado³.

A esse respeito, a CARES⁴ aponta que “para o cumprimento do Art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.020, de 29 de novembro de 2016 (...) faz-se necessária a obtenção de dados consistentes para uma comparação entre 2015/2016 e 2016/2017”, acrescenta que os dados enviados pela Ouvidoria “representam um universo de informações bastante restrito, pois abarca apenas as reclamações recebidas pela AGENERSA, com reclamações registradas no sistema e outras tratadas por email”. Entende que “para a realização de um comparativo crível, é necessária a obtenção do quantitativo de reclamações recebidas pela Companhia no período compreendido entre dezembro/2015 e fevereiro/2016, bem como do período entre dezembro/2016 e fevereiro/2017, relativo aos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”.

A assessoria deste Gabinete⁵ requer à CEDAE que encaminhe as informações solicitadas pela CARES, o que é feito através do Ofício CEDAE GAB-DP nº 1391/2017⁶.

Após análise dos dados, a CARES⁷ opina que “não foi possível concluir que o Plano de Contingência para o verão 2016/2017 se mostrou efetivo”. Observa que houve “um expressivo aumento do número de atendimentos em um total de 680 para 3059” que, de acordo com a CEDAE é decorrente de uma ampliação nos canais de atendimento à população. Aponta, entretanto, que a Companhia não apresenta qualquer comprovação para sua alegação.

Por essa razão, a assessoria deste Gabinete requereu esclarecimentos à Regulada que, através do Ofício GAB-DP nº 1577/2017, informou que “em fevereiro de 2016 foi identificado problema de comunicação junto à Central de Atendimento da CEDAE”. Com vistas à solução do problema, foi realizado pregão e “o serviço começou a ser prestado em 26 de dezembro de 2016.

² Fls. 78

³ Fls. 81/82.

⁴ Fls. 86.

⁵ Fls. 89.

⁶ Fls. 93/96.

⁷ Fls. 98.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/331/2016

Data 08 / 09 / 2016 Fls.: 136

Rubrica: 50354701

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

A partir dessa data, passou-se a contar com mais 10 postos de atendimento permitindo, desta forma, que mais atendimentos fossem realizados”. Acrescenta que essa melhoria “foi confirmada pela Ouvidoria da AGENERSA em visita realizada in loco”.

Acrescenta que “considerando que a Ouvidoria teve uma ampliação nos canais de atendimento à população, por inserção de diversas origens de atendimento, como: consumidor.gov, reclamão, reclame rio, reclame aqui, aprimoramento do serviço de atendimento telefônico 0800 da ouvidoria; observa-se um aumento no número de atendimentos recebidos no período 2016/2017, o que, por todo exposto, não caracteriza necessariamente aumento de demanda por falta de água geral”.

A esse respeito, a Ouvidoria da AGENERSA⁸ confirma as informações prestadas pela CEDAE, e acrescenta que “segundo a Ouvidora da Companhia, Sra. Andrea Reis, a ampliação fez com que o atendimento telefônico do setor (0800) passasse a contar com 8 atendentes (em cada turno: o 1º de 9h às 13h e o 2º de 13h às 18h), ao invés de apenas 3 (horário comercial de 9h às 18h), como era até então. Além disso, passou de 1 para 5 funcionários no atendimento às reclamações recebidas pela internet, dos sites Reclame Aqui, Reclame Rio, Reclamão e Consumidor.gov (prefeitura)”.

Aduz que a regulada “disponibilizou 1 funcionário exclusivo para tratar das demandas da AGENERSA, bem como outro para coordenar toda a equipe. Os demais funcionários da Ouvidoria se mantiveram como anteriormente: 3 para o atendimento presencial e 1 na triagem”. Registra que “após essa ampliação, a Ouvidoria da AGENERSA deixou de receber reclamações dos usuários sobre dificuldades no contato com a Ouvidoria da CEDAE”.

Em manifestações, a CEDAE reitera as informações prestadas.

⁸ Fls. 110.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/331/2016

Data 08/09/2016 Fls.: 137

Rubrica: 20/50354701

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

A CARES⁹, tendo em vista as novas informações prestadas pela CEDAE e pela Ouvidoria da AGENERSA, entende que “*foram satisfatórias as medidas adotadas pela CEDAE em relação ao Plano de Contingência para o verão 2016/2017*”.

A Procuradoria da AGENERSA¹⁰, corrobora com o entendimento da CARES “*constatando, portanto, que a Companhia CEDAE cumpriu com a determinação do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3020/2016*”.

Em razões finais¹¹, a CEDAE ratifica os dados apresentados anteriormente e requer que o CODIR delibere pelo encerramento do feito.

É o relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro Presidente-Relator

⁹ Fls. 120.

¹⁰ Fls. 122/124.

¹¹ Fls. 129/133.



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

Processo nº : E-12/003/331/2016
Data de autuação: 08/09/2016
Concessionária: CEDAE
Assunto: Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.
Sessão Regulatória: 26 setembro de 2019

VOTO

Cuida o presente Processo de analisar o planejamento preventivo para possíveis falhas que possam ocorrer nos sistemas de abastecimento de água e de esgoto da Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, tendo em vista o aumento da demanda de consumo na área de concessão durante verão 2016/2017.

O feito foi examinado pelo CODIR na Sessão Regulatória de 29 de novembro de 2016, quando foi editada a Deliberação AGENERSA nº 3020¹, que em seu artigo 2º, cujo cumprimento ora analisado determina: “*Art. 2º - Baixar o processo em diligência para que, ao final do mês de abril de 2017, seja examinada a efetiva implementação e eficácia do Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 aqui apresentado*”.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3020, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2016

CEDAE - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2016/2017 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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-12/003/331/2016, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprido o objeto do presente processo, qual seja, a aprovação do Plano de Abastecimento de Água para o verão 2016/2017, em atenção aos termos do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2936/2016.

Art. 2º - Baixar o processo em diligência para que, ao final do mês de abril de 2017, seja examinada a efetiva implementação e eficácia do Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 aqui apresentado.

Art. 3º - Em homenagem aos Princípios da Confiança Legítima e da Segurança Jurídica, altero por Autotutela o comando do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2936/2016, passando a constar a seguinte redação:

Art. 3º - Determinar que a Companhia CEDAE apresente anualmente, até 30 de setembro de cada ano, o plano para prevenção de desabastecimento de água referente à respectiva temporada de verão, de forma detalhada.

Art. 4º - Determinar que a SECEX instaure processos regulatórios anuais para a apresentação do Plano de Contingência para o verão dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujas efetivas implementação e eficácia também deverão ser examinadas nos mesmos moldes do artigo 2º da presente Deliberação.

Art. 5º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2016. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro-Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro-Relator; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



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

Processo nº E-12/003/331/2016
Data 08/10/2016 Fls. 139
Rubrica: [assinatura]

A Ouvidoria da AGENERSA encaminhou o quantitativo dos registros das reclamações ocorridas no período entre dezembro/2016 e fevereiro/2017, relativos aos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário².

A esse respeito, a CARES³ aponta que “para o cumprimento do Art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.020, de 29 de novembro de 2016 (...) faz-se necessária a obtenção de dados consistentes para uma comparação entre 2015/2016 e 2016/2017”, o que é feito através do Ofício CEDAE GAB-DP nº 1391/2017⁴.

Após análise dos dados, a CARES⁵ opina que “não foi possível concluir que o Plano de Contingência para o verão 2016/2017 se mostrou efetivo”. Consta que houve “um expressivo aumento do número de atendimentos em um total de 680 para 3059” que, segundo a CEDAE é decorrente da ampliação nos canais de atendimento à população. Entretanto, não apresentou comprovação de suas alegações.

Através do Ofício GAB-DP nº 1577/2017, informou que “em fevereiro de 2016 foi identificado problema de comunicação junto à Central de Atendimento da CEDAE”. Com vistas à solução do problema, foi realizado prego e “o serviço começou a ser prestado em 26 de dezembro de 2016. A partir dessa data, passou-se a contar com mais 10 postos de atendimento permitindo, desta forma, que mais atendimentos fossem realizados”. Acrescenta que essa melhoria “foi confirmada pela Ouvidoria da AGENERSA em visita realizada in loco”.

Acrescenta que “considerando que a Ouvidoria teve uma ampliação nos canais de atendimento à população, por inserção de diversas origens de atendimento, como: consumidor.gov, reclamação, reclame rio, reclame aqui, aprimoramento do serviço de atendimento telefônico 0800 da ouvidoria; observa-se um aumento no número de atendimentos recebidos no período 2016/2017, o que, por todo exposto, não caracteriza necessariamente aumento de demanda por falta de água geral”.

Essas informações são corroboradas pela Ouvidoria da AGENERSA⁶.

² Fls. 81/82.

³ Fls. 86.

⁴ Fls. 93/96.

⁵ Fls. 98.

⁶ Fls. 110.



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

Tendo em vista as novas informações prestadas pela CEDAE e pela Ouvidoria da AGENERSA, a CARES⁷ entende que “*foram satisfatórias as medidas adotadas pela CEDAE em relação ao Plano de Contingência para o verão 2016/2017*”.

A Procuradoria da AGENERSA⁸, corrobora com o entendimento da CARES “*constatando, portanto, que a Companhia CEDAE cumpriu com a determinação do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3020/2016*”.

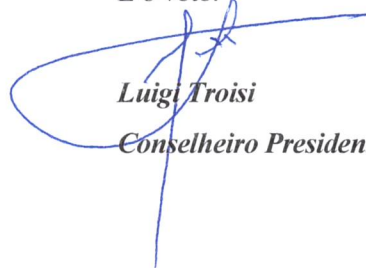
Em razões finais⁹, a CEDAE ratifica os dados apresentados anteriormente e requer que o CODIR delibere pelo encerramento do feito.

Com efeito, da análise dos autos verifico que a CEDAE empregou esforços para aprimorar seu sistema de atendimento ao cliente e que implementou ações relativas ao Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Acompanho o entendimento da CARES no sentido de que foram satisfatórias as medidas adotadas pela CEDAE em relação ao Plano de Contingência para o verão 2016/2017.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Pelo que consta nos autos, considerar que a CEDAE cumpriu o disposto no artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 3020/2016.
- Encerrar o presente processo.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Presidente-Relator

⁷ Fls. 120.

⁸ Fls. 122/124.

⁹ Fls. 129/133.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/331/2016

Data 08/09/2016 Fls.: 141

Rubrica: 48/50354701

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3956

, DE 26 DE SETEMBRO DE 2019.

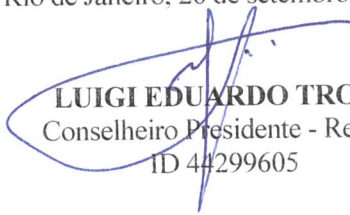
CONCESSIONÁRIA CEDAE - Assunto: Plano de Contingência para o Verão 2016/2017 dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

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-12/003/331/2016, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º Pelo que consta nos autos, considerar que a CEDAE cumpriu o disposto no artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 3020/2016.
- Art. 2º Encerrar o presente processo.
- Art. 3º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2019.


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Presidente - Relator
ID 44299605


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617

Vogal


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885