

Govorno do Estado do 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

Processo nº: E-12/003/100186/2018
Data de Autuação: 25/10/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência N° Ocorrência nº 2018006131 - Registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVIDO nº. 141¹ de 23/10/2018, por meio da qual a Ouvidoria desta Autarquia solicitou à SECEX "orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 2018006131, enviada à CEDAE em 25/09/18 para tratar da reclamação do Sr. Marcelo (...) sobre falta de água em seu imóvel e na vizinhança.

Através do Of. AGENERSA/SECEX nº 669/2018² a Companhia foi informada sobre a autuação do presente processo.

Conforme Resolução AGENERSA CODIR nº 658/2018, às fls. 11, o processo foi sorteado a minha relatoria.

Após, o feito foi encaminhado à CARES, que se manifestou no sentido de "após diligência junto ao usuário fomos informado pelo mesmo que a Concessionária já havia restabelecido o abastecimento, inclusive se desculpando por não ter informado a Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual entende não possuir elementos para dar prosseguimento ao feito".

A Procuradoria da AGENERSA, através do Despacho de fls.16, sugeriu o encaminhamento do feito junto à OUVIDORIA para confirmar se de fato o problema foi resolvido.

Em resposta a Ouvidoria da AGENERSA, em fls.18, informou que após contato com o usuário o mesmo informou que o problema foi resolvido.

Após, o feito foi encaminhado à Procuradoria, fls. 19, que se manifestou no sentido de "entendemos que o objeto dos autos foi exaurido, sugerindo assim o arquivamento do feito".

¹ Fls. 04.

² Fls. 07.



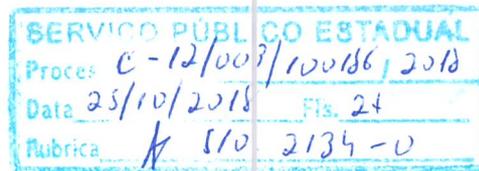
SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/100186/2018
Data	25/10/2018
Folha	26
Rubrica	X S10. 134-0

Governo do Estado do 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

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 165/2019 foi dada à CEDAE a oportunidade de se manifestar em sede de razões finais, o que fez por meio do Ofício CEDAE ADPR - 37 nº 0728/2019, momento em que se teve apenas em relatar os fatos ocorridos ao longo do presente processo.

É o relatório.


Silvío Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator



Processo nº: E-12/003/100186/2018
Data de Autuação: 25/10/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência N° Ocorrência nº 2018006131 - Registrada na Ouvidoria da AGENERSA .
Sessão Regulatória: 31 de outubro de 2019

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVIDORIA nº. 141¹ de 23/10/2018, por meio da qual a Ouvidoria desta Autarquia solicitou à SECEX *"orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 2018006131, enviada à CEDAE em 25/09/18 para tratar da reclamação do Sr. Marcelo (...) sobre falta de água em seu imóvel e na vizinhança.*

Através do Of. AGENERSA/SECEX nº 669/2018² a Companhia foi informada sobre a autuação do presente processo.

Conforme Resolução AGENERSA CODIR nº 658/2018, às fls. 11, o processo foi sorteado a minha relatoria.

Após, o feito foi encaminhado à CARES, que se manifestou no sentido de *"após diligência junto ao usuário fomos informado pelo mesmo que a Concessionária já havia restabelecido o abastecimento, inclusive se desculpando por não ter informado a Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual entende não possuir elementos para dar prosseguimento ao feito"*.

A Procuradoria da AGENERSA, através do Despacho de fls.16, sugeriu o encaminhamento do feito junto à OUVIDORIA para confirmar se de fato o problema foi resolvido.

Em resposta a Ouvidoria da AGENERSA, em fls.18, informou que após contato com o usuário o mesmo informou que o problema foi resolvido.

Após, o feito foi encaminhado à Procuradoria, fls. 19, que se manifestou no sentido de *"entendemos que o objeto dos autos foi exaurido, sugerindo assim o arquivamento do feito"*.

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 165/2019 foi dada à CEDAE a oportunidade de se manifestar em sede de razões finais.

¹ Fls. 04.

² Fls. 07.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/100186/2018
Data	25/10/2018 Fls. 28
Rubrica	A 510 2134-0

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

Instada a se manifestar, a CEDAE apresentou suas razões finais através do Ofício CEDAE ADPR - 37 nº 0728/2019, e concluiu que " *é possível concluir que a CEDAE comprovou toda a higidez de sua conduta e demonstrou ter agido de maneira correta e isenta no caso em tela*".

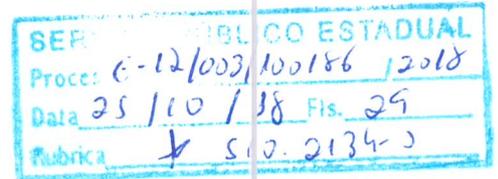
Do exposto, e corroborando com os pareceres exarados nos autos, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da CEDAE, na reclamação da usuária, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 2018006131.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

É o voto.


Silvío Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3979

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
OCORRÊNCIA 2018006131.

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-12/003/100186/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da CEDAE, na reclamação do usuário, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 2018006131.

Art. 2º - Encerrar o presente processo

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2019.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Presidente
ID 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885

Vogal