



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: SEI-E-22/007.99/2020
Data de autuação: 30/03/2020
Regulada: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 201901368, em continuidade à ocorrência nº 2019003575
Sessão Regulatória: 25/08/2022

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em virtude da CI AGENERSA/OUVID n°. 533/2019^[1], meio pelo qual a Ouvidoria desta Agenersa solicitou orientação de como proceder em relação à Ocorrência nº 201901368, em continuidade à Ocorrência nº 2019003575, referente a reclamação realizada pela Sra. Claudia Tancredo, na qual reportou a **falta de acesso à água em sua residência assim como, ao seu sentir, o contínuo descaso da CEDAE.**

Em prosseguimento, a CASAN, por meio da CI AGENERSA/CASAN SEI nº 15^[2], apresentou seu Relatório de Visita Técnica^[3], como segue:

"(...) Diante do exposto, encerra-se este Relatório com base nas informações contidas nos autos e na vistoria técnica realizada, com a sugestão de que a Companhia seja oficiada a se manifestar sobre a possibilidade de a residência da usuária reclamante ser abastecida pelo distribuidor que disponibiliza maior pressão, notadamente, segundo informação da Sra. Cláudia, o distribuidor da Rua (...), com intuito de se ter uma solução definitiva para a reclamação. (...)"

Logo em seguida, a CEDAE, em resposta à solicitação da CASAN^[4], apresentou sua manifestação^[5]:

"(...) O ofício em epígrafe, advindo da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Rio de Janeiro (AGENERSA), solicita que a CEDAE apresente, no prazo de 15 dias, manifestação sobre a possibilidade de a usuária reclamante Sra. Claudia Tancredo de Oliveira ter a sua residência abastecida por outro distribuidor no endereço situado (...), Rio de Janeiro/RJ.

Inicialmente, a Companhia pontua que o imóvel vizinho encontra-se na área de influência de elevatória da CEDAE, pois situa-se em cota desfavorável. Para que a residência em questão tenha o mesmo abastecimento, há necessidade da execução do assentamento de aproximadamente de 45 metros de tubulação para a transferência do ramal.

Inobstante disso, cabe vislumbrar que o imóvel versado possui o abastecimento de água regular, constando 07 m.c.a.(...)"

Posteriormente, a CASAN, por meio de despacho^[6], argumentou a seguinte opinião técnica:

“(…) Em continuidade aos serviços de contato com os usuários reclamantes e Ouvidoria da CEDAE, solicitamos que a usuária reclamante tenha ciência do andamento do presente processo, considerando a resposta da Companhia, bem como, em função da sua resposta, através do Ofício CEDAE ADPR – 37 nº 129/2020, a Companhia se manifeste se o custo das obras correspondentes aos 45 (quarenta e cinco) metros de tubulação para transferência do ramal será às próprias expensas da usuária reclamante, Sra. Cláudia Tancredo, caso tenha interesse. (…)”

Na sequência, o presente feito foi distribuído à minha Relatoria, como consta na Resolução AGENERSA CODIR nº 754/2021^[7].

Ato contínuo, visando não cercear o direito ao contraditório e à ampla defesa, a SECEX encaminhou o Ofício AGENERSA/SECEX SEI nº NA 258/2021^[8] à Companhia e o Despacho^[9] à usuária, meios pelos quais foram informados acerca da autuação do presente processo regulatório e para que a CEDAE, no prazo de 5 (cinco) dias, pudesse oferecer sua manifestação com relação aos fatos narrados pelo Reclamante.

Após findado o prazo prorrogado, a Regulada, por meio do Ofício CEDAE ADPR 7 nº 131/2020^[10], apresentou manifestação acerca do objeto da reclamação do usuário e informou os procedimentos e prazos adotados, como segue:

“(…) Acontece que, em vistorias realizadas pela Cedae e pela Agência Reguladora, em ambas, o imóvel foi encontrado abastecido, com pressão de 7 m.c.a, não havendo o que se questionar tendo em vista o abastecimento regular.

Por outro lado, a Sra. Reclamante permanece questionando a prestação do serviço pela CEDAE e deseja ter seu imóvel ligado ao mesmo fornecedor distribuidor do vizinho, conforme apontou a Câmara Técnica CASAN em seu relatório nº 010/2020.

Cabe reiterar que o imóvel vizinho se encontra na área de influencia da elevatória da CEDAE, apenas por estar situado em cota desfavorável.

Nesta toada, o imóvel objeto não sofre qualquer prejuízo na prestação de serviço recebido da Companhia, haja vista o abastecimento regular e 07 m.c.a ao imóvel de cavalete e cisterna. (…)”

Em resposta ao solicitado, a reclamante informou à Ouvidoria, por meio de e-mail^[11], nova informação, como se observa:

“(…) Boa tarde

Acabaram de sair daqui e fizeram o reparo no hidrômetro. (…)”

Conforme solicitado pelo Ofício NA 400^[12], a Companhia se manifestou^[13], alegando que:

“(…) Nesse aspecto, cabe destacar, que por meio de vistorias realizadas, a Companhia comprovou o regular abastecimento no imóvel em tela, situado a Estrada do Guanumbi (...), assim como, fora apontado pela Câmara Técnica CASAN, diante da sua expertise, por meio do Relatório de Visita nº 010/2020, conforme trecho abaixo:

*“Em 22/02/2029, foi realizada vistoria no local, ocasião em que fomos recebidos pela usuária reclamante, Sra. Cláudia. Na oportunidade **constatamos haver o fornecimento normal, estando a sua cisterna (reservatório inferior) abastecida.**”*

Assim dizendo, tendo em vista o regular abastecimento comprovado no imóvel em tela, faz-se mencionar que, quanto ao pedido injustificável de troca do ramal, fuge a reclamação inicial de suposto não abastecimento, este que não fora comprovado. (…)”

Novamente, em resposta ao Ofício^[14] solicitado pela CASAN, a CEDAE apresentou relatório^[15] mensal de consumo medido, fornecido e faturado desde a data base de referência, 11/2018, até a presente data, 06/2021.

Adiante, os autos foram novamente remetidos à CASAN, que trouxe aos autos nova análise técnica^[16], como segue:

“(…) Em análise ao processo, verifica-se:

- 1. A posição da Cedaé é de que não há falta d'água ao imóvel reclamante, e diferentemente do que alega, a pressão de 7 m.c.a foi aferida em apenas uma vistoria pela mesma;*
- 2. A posição da reclamante é de que falta água ao imóvel, e seu consumo é mínimo pelo fato da limitação da oferta pela Cedaé*
- 3. De acordo com o relatório de consumo apurado desde 11/18 até 06/21, a média mensal foi de 13m3/mês, “consumo mínimo”;*
- 4. O imóvel reclamante não faz parte do sistema em que a água é recalçada por moto-bombas, sendo seu abastecimento por gravidade, diferentemente do imóvel vizinho que faz parte de outro sistema (por recalque), o que explica a aludida diferença de pressão;*
- 5. A Cedaé afasta a hipótese de troca de ramal, alegando demanda desproporcional à realidade, com dispêndio de dinheiro, e que a troca de ramal comprometeria o regular funcionamento da elevatória atualmente instalada.*

CONCLUSÃO

A reclamação é quanto à falta de água, e também, em relação a pressão de água que chega ao imóvel, considerada “baixa” pela reclamante, quando comparada ao imóvel vizinho.

A situação é típica de localidades de baixa vazão de chegada d'água ao imóvel, onde o consumo torna-se limitado pela quantidade de água ofertada, inevitavelmente haverá baixa pressão.

Por outro lado, a pressão aferida pela Cedaé em vistoria de 21/11/19, foi de 7 m.c.a, e o imóvel encontrava-se abastecido.

Pela Casan foi observado que o reservatório inferior estava abastecido, mas, sem aferição de pressão.

A Cedaé alega que o imóvel vizinho se encontra em cota desfavorável, estando em área de influência da elevatória da Cedaé, porém, ao analisarmos a foto do imóvel vizinho no relatório técnico da Casan, não se percebe essa “cota desfavorável”.

Verifica-se que o abastecimento de água à localidade não é regular e contínuo quanto às vazões e pressões distribuídas, o que torna difícil a análise mais aprofundada.

Considerando as dificuldades na constatação das vazões e pressões através de visitas técnicas, necessário se torna, ainda que não estejamos em época de alta temperaturas, a instalação simultânea, pela Cedaé, no prazo de 10 (dez) dias, de macromedidores com registrador de vazão e pressão, pelo período de 30 (trinta) dias, tempo suficiente para apuração das informações. Os respectivos macromedidores deverão ser localizados:

- 1. imediatamente após a entrada do ramal predial do imóvel da reclamante (sistema por gravidade);*
- 2. imediatamente após a entrada do ramal predial do imóvel vizinho da reclamante (sistema por recalque)”.*

A seguir, a Regulada, conforme solicitado pela Secretaria Executiva desta Agência^[17], por meio de Ofício^[18], concluiu:

“(…) Diante disso, visando o cumprimento integral da presente solicitação, a Companhia realizou vistoria técnica no imóvel objeto para cumprir os itens 1 e 2 da presente solicitação, a saber, no dia 11/08/2021, conforme cópias das Ordens de Serviço de instalação de equipamento Data Logger em anexo.

Entretanto, a instalação do macromedidor na entrada do ramal predial do imóvel objeto, conforme citado no item 1, foi recusada pela própria reclamante, Sra. Claudia Tancredo.

Inobstante a recusa da reclamante, Sra. Claudia Tancredo, ainda que tenha sido a sua Ocorrência n° 2019010368 que ensejou a abertura do presente processo, a CEDAE executou o solicitado no item 2. Portanto, a instalação após a entrada do ramal predial do imóvel vizinho da reclamante (sistema por recalque) fora realizada no dia 11/08/2021, cabendo aguardar os resultados da medição pelos próximos 30 dias, conforme solicitado pela Câmara Técnica desta Agência Reguladora, se essa ainda entender necessário.

Nesta toada, cabe ressaltar que também na última vistoria realizada pela Cedaé, a Sra. Claudia Tancredo informou não haver mais interesse na presente demanda, inclusive, mencionou já ter entrado em contato com a Ouvidoria da AGENERSA para formalizar a satisfação com a obra realizada e conseqüentemente com o serviço percebido, por meio de e-mail enviado em 13/07/2020. (...)”.

Em seguimento, a reclamante informou, por meio de e-mail^[19], no dia 21/20/2021, que o problema havia sido solucionado.

Por fim, a Companhia foi instada a se manifestar, por meio do Ofício AGENERSA/SCEXEC SEI Nº 1111/2021. Em resposta, a Regulada, mediante envio de Ofício^[20], apresentou as suas Razões Finais:

“(...) Fundamentação

Inicialmente, a Companhia ratifica o todo exposto ao longo da instrução do presente processo, tendo em vista os esclarecimentos apresentados, bem como, a solução integral da demanda em tela, inclusive, com reconhecimento dos órgãos técnicos dessa Agência Reguladora e da Sra. Cláudia, ora reclamante.

A ocorrência nº 2019010368 ensejou a abertura do presente processo, com relato de suposta falta de água no imóvel da Estrada do Guanumbi, nº 241, Freguesia, Rio de Janeiro RJ. Entretanto, conforme demonstrado no processo, a demanda trata-se, na verdade, de questionamento da Sra. Claudia Tancredo, titular da ocorrência, sobre a pressão manométrica em seu imóvel, comparando a todo tempo com a do seu vizinho.

Ocorre que, conforme a Cedaie apresentou inicialmente, o imóvel em tela possui abastecimento de água regular, com 07 m., e o imóvel vizinho, apenas conta com m.c.a. superior por estar localizado em área influenciada pela elevatória da CEDAE, tendo em vista sua cota desfavorável.

Diversas vistorias técnicas foram realizadas no imóvel objeto e em todas o abastecimento identificado foi regular, com 7 m.c.a. de pressão, ao nível de cavalete e cisterna, não havendo coerência na reclamação da Sra. Claudia. Entretanto, a reclamante passou, além de reclamar sobre suposto desabastecimento, a solicitar que seu imóvel fosse atendido pelo mesmo ramal que atende o imóvel vizinho.

Nesse contexto, acerca do abastecimento regular, em Relatório de Visita CASAN nº 010/2020, diante da sua expertise, anotou a Câmara Técnica dessa Agência Reguladora o seguinte:

Em 22/01/2019, foi realizada vistoria no local, ocasião em que fomos recebidos pela usuária reclamante, Sra Cláudia. Na oportunidade contactamos haver o fornecimento normal, estando a sua cisterna (reservatório inferior) abastecida.

Assim, ficou claro durante a instrução do p.p. o quanto injustificável seria a troca do ramal para o momento, fugindo da reclamação inicial de suposto não abastecimento, tendo em vista que este não foi comprovado, inclusive, solicitada por essa AGENERSA, a Cedaie ainda apresentou histórico de consumo do imóvel objeto, não deixando qualquer dúvida do abastecimento regular.

Em solicitação seguinte, por meio do Parecer nº 106/2021/AGENERSA/CASAN, a Câmara Técnica dessa Agência Reguladora solicitou a instalação de macromedidores com registrador de vazão e pressão na entrada do ramal predial do imóvel da reclamante e no imóvel do vizinho.

Inobstante o empenho da Companhia para comprovar o abastecimento regular no imóvel em tela, assim como, justificado o não cabimento para prosseguimento com a troca de ramal, a Sra. Claudia permaneceu questionando a pressão manométrica recebida em seu imóvel, e ainda, continuou insistindo na mudança de ramal para o mesmo que atendeu seu vizinho.

Dito isto, a Cedaie, mesmo diante do regular abastecimento do imóvel comprovado nos autos do p.p, no dia 07/12/2020, reunindo esforços, realizou a troca de ramal, conforme apresentado no Ofício CEDAE DPR-7 nº 418/2021, juntando aos autos.

A respeito dos itens solicitados pela CASAN, sobre os macromedidores, cabe, nesta oportunidade, reiterar que a instalação na entrada do ramal predial do imóvel vizinho da reclamante foi realizada. Entretanto, a instalação do macromedidor na entrada do ramal predial do imóvel objeto foi recusado pela própria reclamante. Sra. Claudia Tancredo, ainda que tenha sido a sua Ocorrência nº 2019010368 que ensejou a abertura do presente processo.

Conforme o despacho indexado sob nº 26149669 nos autos do presente processo, a Sra. Claudia Tancredo, ora reclamante, se manifestou via e-mail, confirmando que o problema foi resolvido, se remetendo, claramente, no atendimento de troca de ramal realizado pela Codac. Cabendo, destacar que, o intuito, a todo momento, era conquistar a pressão manométrica do imóvel vizinho, apesar de qualquer falha constatada na prestação dos serviços, ainda assim, realizada pela CEDAE.

Neste contexto, no citado despacho, concluiu a Procuradoria Geral da AGENERSA com o seguinte trecho:

"Dessa forma considerando que o problema foi resolvido pela CEDAE o que foi

confirmado pela reclamante, a Procuradoria entende que presente processo deva ser encerrado e posteriormente, arquivado.”

Sendo assim, diante das razões apresentadas, do esforço empenhado na demanda em tela, inclusive, da solução alcançada, a CEDAE requerer o devido encerramento do presente processo, conforme entendimento corroborado pelas Câmara Técnica CASAN e Procuradoria dessa AGENERSA.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, é possível concluir que a CEDAE comprovou a atuação pertinente ao objeto processual regulatório do presente, tendo em vista todas as informações apresentadas e, principalmente, solução satisfatória alcançada da demanda solicitada, ainda que não constatada nenhuma falha na prestação dos serviços a usuária, conforme entendimento da Câmara Técnica CASAN e Procuradoria dessa Agência Reguladora”. (Grifos como no original).

Este é o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

- [1] CI AGENERSA/OUVID nº 533/2019 – fls. 04
- [2] CI AGENERSA/CASAN nº 15 – fls. 22
- [3] Relatório de Visita técnica/ CASAN nº 010/2020 – fls. 23
- [4] Ofício AGENERSA/CASAN nº 017/2020 – fls. 31 e 32
- [5] Ofício CEDAE ADPR – 37 nº 129/2020 – fls. 34,35 e 36
- [6] Despacho CASAN – fls. 38
- [7] Despacho de Encaminhamento de Processo AGENERSA/SCEEXEC 13308561
- [8] Ofício – NA 258. Documento SEI nº 14216901
- [9] Despacho de Encaminhamento de Processo AGENERSA/SCEEXEC SEI nº 14340909
- [10] Documento SEI – 220007/000938/2021
- [11] Anexo EMAIL 28/21/2020 - Documento SEI nº 14707315
- [12] Ofício – NA 400 - Documento SEI nº 15796522
- [13] Ofício CEDAE ADPR – 7 227 Documento SEI Nº 16179620
- [14] Ofício AGENERSA/CASAN - SEI n 123/2021
- [15] Ofício CEDAE ADPR 7 311 Documento SEI nº 17814074
- [16] Parecer nº 106 Documento SEI nº 19747272// Ofício AGENERSA nº 751/2021
- [17] Ofício – NA 751. Documento SEI 20301377
- [18] Ofício CEDAE DPR – 7 nº 418/2021
- [19] Despacho de Encaminhamento de Processo AGENERSA/OUVI - Documento SEI nº 24175894
- [20] Ofício CEDAE DPR-7 Nº 603/2021 - Documento SEI nº 26640813

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 02/09/2022, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **38491005** e o código CRC **78A1711F**.

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 39/2022/CONS-02/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.99/2020

INTERESSADO: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO

Processo nº: SEI-E-22/007.99/2020
Data de autuação: 30/03/2020
Regulada: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019010368 em continuidade à Ocorrência nº 2019003575
Sessão Regulatória: 25/08/2022

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado em virtude da Ocorrência nº 2019010368^[i] em continuidade à Ocorrência nº 2019003575, registrada pela Ouvidoria desta Agência, na qual a usuária Claudia Tancredo reportou o **constante desabastecimento e baixa pressão de água em imóvel** - situado na Estrada Guanambi, Freguesia, Jacarepaguá/RJ.

Assim, em breve relato do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, verificou-se que o presente processo foi autuado em razão da reclamação enviada pela usuária contendo relatos de **suposto desabastecimento de água em sua residência**. Nesse passo, a CEDAE relatou que realizou vistoria no local, em **21/11/2019**, e teria averiguado que o abastecimento se encontrava normalizado, com pressão de 7 m.c.a, mas, segundo contato realizado pela usuária com a Ouvidoria desta Agência em **27/11/2019**, o **problema persistiria**, fato este que ensejou a abertura do presente regulatório.

Primeiramente, importante pontuar que a reclamação inicial, por parte da usuária, seria referente a desabastecimento de água em sua residência, fato esse que foi descartado em vistoria realizada pela CASAN^[ii], onde se constatou o fornecimento de água regular no imóvel, inclusive, com abastecimento do reservatório existente. Na ocasião, a reclamante, então, apresentou uma nova demanda - **baixa pressão de água em seu imóvel, solicitando o serviço de troca de ramal** - para o distribuidor localizado na Rua Timboáçu, argumentando que a pressão em sua residência estaria baixa, apenas 7 m.c.a, se comparada à pressão do imóvel vizinho, que seria de 60 m.c.a.

Diante da nova reclamação da usuária, a CASAN verificou que o abastecimento de água na localidade não era regular e contínuo, quanto às vazões e pressões distribuídas, o que tornava difícil uma análise mais aprofundada do tema. Assim, considerando-se as dificuldades na constatação das vazões e pressões através de visitas técnicas, solicitou que a CEDAE realizasse instalação simultânea de macromedidores com registrador de vazão e pressão para apuração das informações.

A CEDAE, em resposta, relatou que a usuária permaneceu questionando a pressão manométrica em sua residência, insistindo na realização da troca de ramal, mesmo que, ao sentir da Companhia, não houvesse justificativas plausíveis para a efetivação da obra de transferência, em razão da constatação de abastecimento contínuo no imóvel da usuária, e enfatizou que **realizou o serviço solicitado - mudança de ramal no dia 07/12/2020**ⁱⁱⁱⁱ - atendendo, assim, ao anseio da reclamante. Já em relação à instalação dos macromedidores na entrada do ramal predial do imóvel, conforme solicitado pela CASAN, este foi recusado pela usuária, que se manifestou informando que o problema já teria sido resolvido pela Companhia.

Dito isto, ao analisar aos autos, pode-se concluir que a solicitação da usuária foi devidamente sanada, **no que tange a realização de obra para a troca de ramal do imóvel em tela**. No entanto, **salta aos olhos o tempo transcorrido até que o serviço requerido fosse finalizado**, considerando a data de registro da reclamação pela usuária na AGENERSA - **27/11/2019** - e a data em que se deu a efetiva realização da troca de ramal pela CEDAE - **07/12/2020**. Tem-se, portanto, um decurso de **mais de 12 (doze) meses entre a reclamação e a solução**, o que demonstra uma evidente negligência por parte da Delegatária em garantir a eficiência no atendimento ao usuário.

Assim, entendo que a Companhia não envidou os esforços necessários para garantir a manutenção da qualidade e efetividade dos serviços essenciais prestados, situação que se traduz em sensível rompimento dos princípios estabelecidos pela Lei 8.987/95, bem como na Lei que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, atualizada pelo seu Novo Marco Legal, que prevê a promoção da **“prestação adequada dos serviços, com atendimento pleno aos usuários, observados os princípios da regularidade, da continuidade, da eficiência, da segurança, da atualidade, da generalidade, da cortesia, da modicidade tarifária, da utilização racional dos recursos hídricos e da universalização dos serviços”**.

No entanto, vale ressaltar, ainda, que no decorrer da presente instrução, se deu a conclusão do leilão da concessão do saneamento no Estado do Rio, e o consequente início da operação pela concessionária vencedora do certame na localidade da ocorrência, anteriormente operada pela CEDAE. Contudo, não é plausível abstrair a deficiência na prestação do serviço, e se faz necessário que a Companhia responda pelas intercorrências, relativas, por óbvio, ao período de sua atuação e operação.

Nesse passo, a conduta da CEDAE, identificada nos autos, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e a fiscalização e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem suas bases, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente.

Para tanto, entendo, como medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, pela aplicação da **penalidade de advertência**, com base nos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da IN 066/2016, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência.

Pelo exposto, acatando parcialmente o parecer do órgão jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pelo descumprimento dos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão do demasiado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário;

2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

-
- [i] Ocorrência nº 2019010368 – fls. 06
[ii] Relatório de Visita CASAN nº 010/2020 – fls. 23
[iii] Ofício CEDAE DPR – 7 nº 418/2021 - SEI-220007/002532/2021



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 02/09/2022, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **38494552** e o código CRC **31543F3A**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho Diretor da AGENERSA

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. ___, DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - Ocorrência nº
2019010368 em continuidade à
Ocorrência nº 2019003575.

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. **SEI-E-22/007.99/2020** , por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pelo descumprimento dos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão do demasiado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;

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

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 29/08/2022, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro**, em 29/08/2022, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 31/08/2022, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 01/09/2022, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **38495618** e o código CRC **8C138341**.

Referência: Processo nº E-22/007.99/2020

SEI nº 38495618

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-9720

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4466 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - INQUÉRITO CIVIL PJDC Nº 1626/2020 (PROTÓCOLO MPRJ Nº 2020.00673963), ACERCA DOS FATOS RELATADOS NA REPRESENTAÇÃO FORMULADA JUNTO AO SISTEMA DE OUVIDORIA DO MPRJ, POR CLIENTE DA CEDAE - SUPUSTA IRREGULARIDADE NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA RUA CÂNDIDO MENDES, BAIRRO DA GLÓRIA, MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO.

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 nº SEI-22/0007/001903/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve falha na prestação do serviço por parte da CEDAE, visto que a interrupção do abastecimento se deu em conformidade com o disposto nos arts. 55 e 56, II do Decreto Estadual nº 553/1976.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva a expedição de ofício à 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, núcleo da Capital, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, acerca da conclusão e das medidas adotadas no presente processo, bem como a disponibilização da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421989

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4467 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019010368 EM CONTINUIDADE À OCORRÊNCIA Nº 2019003575.

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 nº SEI-22/0007/001903/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pelo descumprimento dos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do § 1º do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão do exagerado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421990

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4468 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019000297 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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 nº SEI-E-22/0007.196/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEDAE, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421991

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4469 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-010/2020 E TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº 003/2020.

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 nº SEI-22/0007/000998/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a pena de advertência a Concessionária, nos termos do art. 12, I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, combinado com a Cláusula Primeira, § 3º e Cláusula Quarta, § 1º, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421992

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4470 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - FALTA DE GÁS NA RUA ALMIRANTE ALEXANDRINO.

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 nº SEI-22/0007/001962/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar penalidade de advertência à Concessionária CEG, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão, pelo não encaminhamento de Informe à AGENERSA dentro do prazo assinalado.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421993

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4471 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - NOTÍCIA VEICULADA DE 17/01/2020 QUE TRATA DE REALIZAÇÃO DE OBRA DO BRT NA AVENIDA BRASIL PELA PREFEITURA.

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 nº SEI-E-22/0007.38/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo, considerando a perda do seu objeto, haja vista a homologação do acordo judicial firmado entre a CEG e a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Art. 2º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421994

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4472 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA ACERCA DE COBRANÇA INDEVIDA DE GNS NA FATURA (RECURSO).

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 nº SEI-E-12/003.279/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, dar-lhe parcial provimento, apenas para reduzir o percentual da multa aplicada para 0,0003% (três décimos de milésimos) do faturamento da concessionária nos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como os precedentes desta Agência sobre a matéria.

Art. 2º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421995

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4473 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - RESOLUÇÃO IRREGULARIDADES IDENTIFICADAS NO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-005/21 - CONDOMÍNIO YELLOW BALL.

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 nº SEI-22/0007/002577/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo, uma vez que a Concessionária comprovou ter acompanhado a efetiva correção das irregularidades identificadas no Relatório de Fiscalização P-005/21, cumprindo-se exigência emanada do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 4.276, de 28 de Julho de 2021.

Art. 2º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421996

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4474 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG-RIO - NOTÍCIA VEICULADA ATRAVÉS DA "BAND NEWS FM" - INSPEÇÃO PERIÓDICA DE GÁS (IPG) - GASOTEC - VISTORIA E INSPEÇÕES EIRELI.

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 nº SEI-E-22/007.684/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a CEG e a CEG RIO a penalidade de advertência, pela não demonstração da devida diligência em averiguar efetivamente o ocorrido;

Art. 2º - Solicitar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Solicitar a expedição, pela Secretaria Executiva, de ofício ao Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), informando as conclusões do presente feito, com a disponibilização da íntegra do processo, consoante a necessária transparência processual, para fins de avaliação das possíveis medidas cabíveis a serem tomadas frente ao Organismo de Inspeção Acreditado GASOTEC - Vistorias e Inspeções Eireli.

Art. 4º - Solicitar a expedição, pela Secretaria Executiva, de ofício à 5ª Promotoria de Justiça da Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, informando as conclusões do presente feito, com a disponibilização da íntegra do processo, consoante a necessária transparência processual, para fins de avaliação das possíveis medidas que julgar pertinentes.

Art. 5º - Solicitar à Procuradoria o acompanhamento da questão aqui verificada perante os órgãos e após conclusão, retornar os autos a este relator para avaliação de providências devidas e possíveis penalidades.

Art. 6º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421997

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4475 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - AVALIAÇÃO DA AUDITORIA, POR AMOSTRAGEM, DO PROCEDIMENTO DE ESTANQUEIDADE REALIZADA PELA CONCESSIONÁRIA SOBRE OS RESULTADOS ENVIADOS PELAS TERCEIRIZADAS - ANO DE 2019.

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 nº SEI-E-22/007.651/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o disposto no Artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.915/2019, uma vez que comprovou a realização de auditoria, por amostragem, do procedimento de estanqueidade, referente aos resultados enviados pelas empresas terceirizadas para o ano de 2019.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421998

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4476 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - OFÍCIO Nº 751/2018 - 4ª PJDC - INQUÉRITO CIVIL PJDC Nº 885/2018. MPRJ 2018.00995246. SUPUSTA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS. RUA SÃO JOÃO BATISTA Nº. 55 - BOTAFOGO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO DEVIDA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEFICIENTE.

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 nº SEI-E-12/003/100292/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o disposto no Artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº 3.794/2019.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.