



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

## RELATÓRIO

<b>Processo nº:</b> E-12/003.100140/2018	<b>Data de Autuação:</b> 27/09/2018
<b>Concessionária:</b> CEDAE	
<b>Assunto:</b> Problemas de Abastecimento de Água em Irajá – Rio de Janeiro/RJ.	
<b>Sessão Regulatória:</b> 24/04/2024	

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir da veiculação de notícia jornalística a respeito de suposto problema de abastecimento de água em Irajá, nesta capital, ocasião em que moradores da região informaram que estavam há 03 (três) meses reclamando de falta de água, sem que o problema tivesse sido solucionado pela CEDAE.
2. Nessa esteira, iniciado o processo, encaminhou-se o Ofício Of.AGENERSA/SECEX nº 607/2018 (fl. 06 – 45664931) à CEDAE, informando-a da autuação do feito e o prosseguimento da instrução.
3. Em resposta, a Companhia apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 250/2018 (fls. 15/16 – 45664931), em que argumenta estar a localidade citada na notícia com abastecimento regular, apenas com uma redução da pressão, cuja causa estaria sendo investigada. Ademais, citou que durante vistoria, não se localizou nenhum vazamento drenado ou causa aparente que justificasse a diminuição da pressão, pelo que fora realizada uma interligação em outro distribuidor para solucionar o problema e melhorar o abastecimento na região.
4. Anexo ao ofício, ainda, juntou o Informe de Acidente/Incidente – CEDAE GRN nº 078/2018-DM (fls. 17/18 – 45664931).
5. Na sequência, enviou-se o processo para apreciação da Câmara de Resíduos Sólidos – CARES, momento em que a Câmara Técnica apresentou o despacho de fl. 20 do Doc 45664931, opinando por se reconhecer a solução adotada pela CEDAE para solucionar o problema, assim como para que a AGENERSA seja mantida informada em relação a eventos que possam afetar a regularidade no abastecimento e que a Ouvidoria desta Agência acompanhe, através de consultas a clientes da Companhia no referido bairro, a satisfação com a prestação dos serviços.
6. Em prosseguimento, após ser concedido prazo para manifestação da CEDAE, conforme consta no Ofício

Of.AGENERSA/CODIR/LT nº 217/2018 (fl. 24 – 45664931), a Regulada encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 007/2019 (fls. 28/29 – 45664931), em que reitera as informações anteriormente apresentadas e destaca a inocorrência de novos eventos que tenham afetado a regularidade no abastecimento, razão pela qual afirmou que a problemática foi devidamente solucionada.

7. Então, instada a se manifestar, a Procuradoria Geral da AGENERSA apresentou a Promoção 001/2019-WLSM-Procuradoria (fls. 31/33 – 45664931), em que sugere que a Ouvidoria, antes de um parecer jurídico conclusivo, contate alguns usuários após a suposta solução do problema para se ter certeza que fora ele resolvido.

8. À luz disso, a Ouvidoria da AGENERSA anexou as Ocorrências n. 2019001411, 2019000880, 2019000114, 2018008196, 2018008130 e 2018008330, junto com as comunicações feitas com os usuários e as conclusões alcançadas (fls. 35/48 – 45664931).

9. Dessarte, à fl. 49 do Doc 45664931, concluiu o órgão ouvidor que: **(i)** em relação a Ocorrência nº 2019001411, de 06/02/2019, a XIV Administração Regional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro informou que a CEDAE estaria atuando no local, mas sem garantia de eficácia; **(ii)** sobre a Ocorrência nº 2019000880, de 22/01/2019, o usuário em duas oportunidades, em 25/02/2019 e 01/04/2019, informou que o problema ainda não teria sido solucionado; **(iii)** no tocante às Ocorrências n. 2018008196, 2019000114 e 2018008130, em 25/02/2019 e 02/04/2019, respectivamente, os usuários teriam informado que o problema fora solucionado.

10. Por fim, **(iv)** em relação à Ocorrência nº 2018008330, salientou que ela estaria sendo tratada no Processo Regulatório nº E-22/007/137/2019.

11. Assim, enviado novamente o feito à CARES, ponderou ela ser necessário a solicitação à CEDAE de um relatório sobre as rotinas de operação do sistema que atende aos logradouros contidos nas reclamações, apresentando informações quanto ao regime de pressões, incluindo as manobras de rotina, em pontos estratégicos nas respectivas redes de distribuição (fl. 55 – 45664931).

12. Nesse ínterim, às fls. 51/54 e 57/58 do Doc 45664931, a Ouvidoria juntou novas comunicações feitas pelo usuário reclamante da Ocorrência nº 2019000880, informando sobre a falta de água em sua residência por vários dias e a dificuldade em solicitar o fornecimento por carro-pipa com a Companhia.

13. Tendo em vista essas novas informações e a sugestão dada pela CARES, por meio do Ofício Of.AGENERSA/CODIR/LT nº 082/2019 (fl. 62 – 45664931), solicitou-se da CEDAE o relatório mencionado pela Câmara Técnica.

14. Antes da resposta, porém, às fls. 63/66 do Doc 45664931, a Ouvidoria anexou novas comunicações das Ocorrências nº 2018008130 e 2019000880, informando outra vez a persistência do problema de abastecimento.

15. Adiante, a CEDAE apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 276/2019 (fls. 68/70 – 45664931), em que, resumidamente, argumenta que o abastecimento dos logradouros citados se encontraria regular após a

execução de serviços de reparo.

16. Com isso, manifestou-se a CARES à fl. 72 do Doc 45664931, discorrendo que os reparos citados foram realizados antes e depois da última reclamação juntada aos autos, pelo que seria necessário nova comunicação com os usuários através da Ouvidoria.

17. Logo, feitas tais comunicações, o usuário reclamante da Ocorrência nº 201900880, em 25/06/2019, destacou que o abastecimento não estaria normalizado, como dissera a CEDAE, mas que apenas teria melhorado. Afirmou, também, que os reparos citados se tratariam do conserto de um dos vários vazamentos existentes na rua (fls. 73/77 – 45664931).

18. Redistribuída a relatoria do feito e tendo ele sido encaminhado à Câmara de Saneamento – CASAN para apresentação de parecer conclusivo, após breve manifestação da Ouvidoria no sentido de que, ao contatar os usuários reclamantes, estes teriam informado que com a assunção da Águas do Rio, a situação teria melhorado muito e o problema poderia ser considerado resolvido (fl. 90 – 45664932), a Câmara Técnica juntou o Parecer Técnico AGENERSA/CASAN nº 178/2022 (fls. 91/93 – 45664932).

19. Nesse parecer, concluiu a CASAN que o objeto do presente regulatório estaria solucionado, na medida em que a CEDAE teria informado a conclusão da ocorrência em 01/2019 e o início da operação da Águas do Rio se iniciado em 11/2021, quando, então, o reclamante teria informado uma melhoria no serviço. Dessa forma, concluiu que a Companhia não teria cumprido de forma satisfatória os serviços prestados, de acordo com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015.

20. Encaminhado o processo à Procuradoria Geral da AGENERSA, o órgão jurídico apresentou o Parecer nº 48/2023/AGENERSA/PROC (46819672), em que disserta o descumprimento por parte da CEDAE das obrigações lhe impostas na prestação do serviço público, notadamente em razão da ineficiência no serviço de abastecimento de água e na demora para solução das faltas apontadas, o que só teria sido completamente resolvido, como consta nos autos, na gestão da nova concessionária.

21. Nesse sentido, por não poder se eximir de suas responsabilidades à época do fato, mesmo diante da concessão do serviço, sugeriu a Procuradoria a aplicação de penalidade como medida de cunho pedagógico.

22. Por fim, após ser oportunizado a apresentação de razões finais (48066978), a Companhia enviou o Ofício CEDAE DPR-7 nº 095/2023 (48901737), através do qual, sintetizadamente, alega a necessidade de delimitação do objeto processual, visto que, em seu sentir, ao longo da instrução foram juntadas Ocorrências que ampliaram o objeto; expõe a suposta ausência de inércia da CEDAE, porquanto estaria atuando desde a data da reportagem jornalística; e a perda da legitimidade passiva, já que não mais presta os serviços da etapa *downstream*.

23. Por esses motivos, ao final, requereu o encerramento do feito sem a aplicação de penalidades.

***É o relatório.***

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator

Rio de Janeiro, 15 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **José Antonio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 16/04/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **72285020** e o código CRC **115010D9**.

Referência: Processo nº E-12/003.100140/2018

SEI nº 72285020

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6497