



Processo nº: E-12/003/272/2018  
Data de Autuação: 28/05/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2018001326.  
Sessão Regulatória: 29 de Agosto de 2018

### RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do REQ. AGENERSA/SECEX Nº 269/2018, em razão da CI AGENERSA/OUVID nº. 063<sup>1</sup> de 24/05/2018, e tem por finalidade analisar a ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA pela Sra. Josefa da Costa Martins sob o nº. 2018001326.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação a ocorrência nº 2018001326, enviada à CEDAE em 19/03/18, (...) sobre solicitação de remanejamento do registro que atende à sua localidade para um local de mais fácil acesso.

Às fls. 05 à 25, consta o histórico do atendimento da reclamação da cliente, que a Ouvidoria da AGENERSA encaminhou à CEDAE em 06/03/2018.

*"Prezados Senhores: Venho por meio desta tentar junto aos senhores a solução de um problema que não consegui que a CEDAE resolvesse. Moro na Rua Pedro Américo 466, Bloco 10, Apto 203 e neste bloco temos 8 apartamentos, nossa caixa d água é muito grande, cabem 20.000 litros de água, no dia 19 de janeiro de 2018, um vizinho fechou o Ramal da CEDAE, porque, segundo ele, estava tendo um vazamento grande na casa dele e, com medo de inundação, sem falar com ninguém, fechou. Por nossa caixa ser bem grande, só percebemos que estávamos sem água quando a caixa toda esvaziou, isso aconteceu no dia 23 de janeiro, começamos a falar com a vizinhança e foi confirmada a falta de água e soubemos que haviam fechado o registro da CEDAE, começamos a questionar o porquê do fechamento e depois de muito bate boca descobrimos que o registro se encontrava dentro do bloco 12 da vila e que o proprietário não se encontrava em casa e que não tínhamos como entrar.*

*No dia 25 de janeiro, já com os moradores do bloco 10 em estado de desespero, me vi obrigada a comprar um caminhão pipa que tivesse no mínimo 100 metros de mangueira para que conseguisse chegar até nossa caixa, tivemos uma despesa de R\$ 800,00 (oitocentos reais). O proprietário da casa*

<sup>1</sup> Fls. 04.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SEMPRE PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E12/003/272/2018
Data: 28/05/2018
Fis. 58
Rubrica: [assinatura]

chegou no dia 26 de janeiro e permitiu que um vizinho entrasse e acessasse o registro da CEDAE e o abrisse, a água voltou, mas com um volume bem menor do que antes.

Em 05 de fevereiro de 2018, indignada com esta situação, o acesso do Registro da CEDAE por dentro da casa de uma pessoa da vila, resolvi ir a CEDAE para pedir que removessem o registro para um lugar de fácil acesso para todos os moradores e da própria CEDAE, começaram meus problemas. Fui à loja e não fui atendida, porque na nossa conta da CEDAE (Bloco 10) não existe CPF e nem CPNJ registrados no cadastro da CEDAE, por tratar-se de um prédio pequeno com um único hidrômetro, para 8 apartamentos, e os moradores são pessoas de poucas posses, não foi constituído um condomínio, existe uma pessoa que paga a conta, divide por 8 e passa o valor para cada apartamento pagar.

Sugeriram que eu colocasse o meu CPF, me responsabilizando pelo pagamento dos 8 apartamentos (...) ou que constituíssemos um condomínio para podermos resolver qualquer problema com a CEDAE. Indignada com a recusa em me atender, porque quem colocou um único hidrômetro para o prédio todo, com certeza não fomos nós, para pagarmos água todo mês, nunca se fez necessário um CPF.

No mesmo dia, 05 de fevereiro, dirigi-me para a Ouvidoria da CEDAE, onde fui prontamente atendida pelo Sr. Evandro, conforme protocolo 201802052719, OS n. 180205362-7, onde expliquei a situação e ele me atendeu na mesma hora, sem precisar que eu colocasse o meu CPF para tal. Ao sair da CEDAE, (...), recebi uma ligação de um Sr. chamado Alan, que se apresentou dizendo que havia recebido uma chamada da Ouvidoria e que queria entender o que estava acontecendo na vila, expliquei e ele falou que em 30 minutos iria um funcionário dele na minha casa para entender e ver uma solução.

Em 30 minutos o funcionário chegou e foi tudo explicado pra ele, prontamente ele entendeu e disse que passaria a situação para o Sr. Alan que voltaria com uma equipe de manutenção para tirar o registro de dentro do bloco 12. Os dias se passaram, Carnaval e nada de CEDAE, no dia 21 de fevereiro liguei para o celular do Sr. Alan (...): 'A senhora é a que quer tirar o ramal da CEDAE de dentro da casa do vizinho' (,,) 'então vai dar muito trabalho, trocar a encanação (...), vou passar aí amanhã! (...). Dia 22 de fevereiro, chega o Sr. Alan e mais duas pessoas que eu não tinha visto antes, expliquei tudo de novo, me foi perguntado, onde ficava o nosso hidrômetro, antes que eu respondesse, um rapaz que veio com o Sr. Alan deu a localização do nosso hidrômetro, no terraço do Bloco 10, disse também que sabia onde ficava o ramal da CEDAE porque ele já havia feito um trabalho ali na vila e que o ramal não ficava dentro da casa do Bloco 12 e sim no terreno atrás da casa, (...) não poderia nos levar porque precisaria de cordas e equipamentos adequados para chegarmos ao local (...), pedi que me explicasse quantos acessos existiam para chegarmos até o ramal? Dois, (...). Pela casa do vizinho e por trás



(Rapel). (...), que temos duas maneiras de chegar até o ramal, uma pela casa do vizinho e a outra é fazendo Rapel pela pedreira? (...).

(...) Resumindo meu hidrômetro para dentro da minha casa, minha responsabilidade, do meu hidrômetro para fora da casa, responsabilidade da prestadora de serviço, CEDAE. Não tenho que tomar conta da tubulação da CEDAE, a não ser que haja um problema que prejudique o bom atendimento do serviço e penalize o consumidor, no caso, nós do Bloco 10, como aconteceu, ficamos sem água por bastante dias e diminuiu muito o fluxo de água para dentro da nossa caixa d'água. (...).

Deixei claro para eles que seguiria todos os trâmites legais para que o serviço fosse feito, a CEDAE presta serviço e eu não estava satisfeita com o atendimento e nem com o serviço da CEDAE. (...). Venho gentilmente solicitar a vossa ajuda para que a CEDAE execute, construa, remova etc. uma passagem de livre acesso ao ramal que alimenta um número grande de blocos dentro da vila da Rua Pedro Américo 466, que não seja por dentro da casa do morador do bloco 12 ou que tenhamos que fazer Rapel para acessá-lo, o certo seria remover o ramal para outra área fora do bloco 12. Sem mais, e a disposição para quaisquer outras dívidas, Atenciosamente, Josefa da Costa Martins (...).

Em 19/03/2018, a CEDAE respondeu: "Prezada Senhora e Prezada Ouvidora, Informamos que seguem arquivos com cadastro fotográfico e croquis de vistoria do local com as pressões e localização do registro mencionado, que se encontra em local aberto, utilizado pela CEDAE para manobras quando necessário. Todos estavam abastecidos no momento da vistoria, abastecimento pela Rua Pedro Américo próximo ao acesso da comunidade Santo Amaro. Sendo abastecimento por cima da região das casas/blocos do nº 466 da Rua Pedro Américo."

Em 28/03/18, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhou novas informações à CEDAE:

"(...) Troca do ramal porque não há acessibilidade para chegarmos até ele, sem que seja por dentro da casa (12) ou por outro lugar, segundo funcionário da Cedae, que precisaria de corda para alcançá-lo. Se a Cedae diz que existe acessibilidade peço que seja desenhado, filmado, fotografado, como se chega ao Ramal desde a Rua Pedro Américo 466, sem ser pela casa de outros. Espero ter uma resposta positiva da senhora. Fico no aguardo. Obrigada. Josefa Martins."

Resposta da CEDAE em 02/04/18:

"Informamos que existe apenas um distribuidor que abastece todas as casas do endereço Pedro Américo 466. Esse distribuidor passa por locais que podem causar acidentes/incidentes com danos materiais, portanto, trata-se de um abastecimento atípico. O registro foi instalado naquele local por medida de segurança e por ser o único local que permite acesso de moradores para um fechamento



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: ER 003/272 2018
Data: 28.05.2018
Fis. 60
Assinatura: [assinatura]

emergencial. Com relação ao ocorrido, informamos que o referido registro foi fechado, por um morador, para evitar danos nas residências e que após o reparo o registro foi imediatamente aberto, porém por falta d'água, naquele momento, na rede que atende o local, o abastecimento não foi restabelecido de imediato tendo retornado mais tarde no mesmo dia. Não identificamos o motivo pelo qual, o imóvel da reclamante, não recebeu água no mesmo momento que os outros, já que o reparo não foi realizado pela CEDAE. Informamos por final, que não é prática comum da CEDAE instalar registros para serem manuseados por clientes, apenas em casos como esse, por motivo de segurança e para evitar um mal maior."

Em 17/04/2018, foi enviada SNS à CEDAE: *Solicito agendamento de vistoria conjunta CEDAE/AGENERSA (CARES) no local para uma melhor análise do caso. Também enviarei por email as fotos encaminhadas pela cliente no dia de hoje.*"

A vistoria conjunta CEDAE/AGENERSA, foi agendada com a cliente para o dia 22/05/18, no entanto, às 11:19 HS, a cliente informou que ninguém apareceu.

Ao responder à cliente, a Ouvidoria informou que o Sr. John Henney da CARES, estava em uma reunião com os técnicos da CEDAE, elaborando um Parecer Técnico sobre o assunto em tela.

No mesmo dia 22/05/2018, a Ouvidoria encaminhou à cliente o parecer CARES nº 014/2018<sup>2</sup>:

*"Em atendimento à solicitação dessa Ouvidoria, foi realizado um encontro técnico em 22/05/2018, às 09:30 hs, com Equipe da CEDAE, à Rua Amoroso Lima, 23, Cidade Nova, RJ.*

*Na ocasião, foi-nos apresentado peças gráficas com indicação da rede de distribuição e abastecimento de água na localidade do imóvel da Sra. usuária reclamante, disponibilizando informações relativas aos materiais e diâmetros das tubulações, material fotográfico, dados relativos às pressões de serviço e uma Consulta a Consumidor, datada de 21/05/2018, notadamente da matrícula nº 00161224, do imóvel do Condomínio do Edifício à Rua Pedro Américo, 466, casa 10.*

Explicou a CARES que *"o abastecimento de um grupo significativo de usuários da Companhia se dá pela Rua Pedro Américo, mas pela parte de cima da rua, que o Google Earth Pro aponta uma cota aproximada de 70 metros, enquanto pelo acesso ao número 466, a cota aproximada é de 22 metros. Esta informação foi coletada com uma altitude de visão de 255 metros.*

*(...) No trajeto, por motivo de segurança operacional da Companhia e dos próprios usuários, foi instalado um registro, que por se tratar de um acessório da rede pública, permite que em casos de*

<sup>2</sup> FIs. 17 à 19, PARECER CARES Nº 014/2018, em 22/05/2018.



*acidente/incidente ou demandas de emergência seja minimizada a área de abastecimento, devendo este ser manuseado apenas por equipe técnica habilitada da CEDAE.*

*A Reclamação se deu em razão de um caso isolado e pontual, onde um morador, por um problema de vazamento em seu ramal, fechou o registro sem comunicar a Companhia, ocasionando o desabastecimento de diversos usuários, apenas naquela ocasião.*

*Sob o aspecto técnico-operacional, a permanência do registro foi devidamente justificada pela Equipe Técnica da CEDAE, situação que esta Câmara Técnica corrobora, considerando a necessidade de acessórios ao longo das redes de distribuição e abastecimento, visando garantir os serviços de forma segura e constante.*

*A título de informação, cabe frisar que não há histórico de desabastecimento na região.*

*Em caso de manuseio de órgãos e equipamentos acessórios da rede de distribuição e abastecimento de água da Companhia por terceiros não autorizados, cabe comunicação/denúncia à CEDAE e registro de ocorrência, para que esta adote as medidas necessárias visando coibir a sua repetição, da forma que a legislação determinar.*

*Segue anexo a este parecer, o material cedido pela CEDAE para explicar a ocorrência e a situação 'in locu', razão pela qual não foi necessária a realização de vistoria técnica."*

*E finaliza, sugerindo "o encaminhamento das informações deste parecer à Sra. usuária reclamante e cópia para a Companhia, (...)."*

*Após recebimento do parecer da CARES, a cliente enviou email em 23/05/2018, informando que não se deu por satisfeita.*

*Em resposta, a CEDAE informa: "Alguns projetos de engenharia podem não ser compreensíveis para a população em geral, mas existem soluções excepcionais que são realmente necessárias, como é o caso em comento. Informamos por sinal que o técnico da AGENERSA compareceu a reunião, conforme agendado, e ao analisar as plantas cadastrais de engenharia da localidade não restou dúvida que a solução apresentada foi a única possível para a localidade."*

*Em novo parecer, a CARES<sup>3</sup> ressalta que " a usuária reclamante deveria ter realizado um contato com a CEDAE, explicitado a ocorrência e denunciado o indevido manipulador do registro da Companhia, caso entendesse necessário, mas optou por 'comprar um caminhão pipa que tivesse no mínimo 100 metros de mangueira para que conseguisse chegar até nossa caixa.' E mais, reitera*

<sup>3</sup> Fls. 37 à 39, PARECER CARES Nº 021/2018, em 20/06/2018.



novamente ter conhecimento de que o acessório da rede de distribuição (registro) pertence à Companhia, quando cita **'e soubemos que haviam fechado o registro da CEDAE'**.

Em 26/01/2018 (sexta-feira), o proprietário - não identificado pela usuária reclamante, retornou **'e permitiu que um vizinho entrasse e acessasse o registro da CEDAE e o abrisse,'** reconhecendo mais uma vez que o registro é da Companhia."

A CARES comprova através do documento **Consulta a Consumidor**, às fls. 20 que *"identifica a existência no Condomínio do Edifício à Rua Pedro Américo - Código Logradouro = 100.07900-8, Categoria Domiciliar, Número da Porta 466, Subcategoria Comum, Tipo 3 - Ligação Definitiva, Complemento Casa 10, CEP 22211-000, a ligação datada de 01/01/1968, ou seja, o imóvel está abastecido pela Companhia há 50 (cinquenta) anos."*

Cumpre assinalar que *"As manifestações da reclamação, que foi um caso pontual, encontram-se registradas às fls. 05/09, tendo o seu início em 19/03/2018 e se estendido até 02/04/2018, quando a Ouvidoria da AGENERSA, bem como a da CEDAE, por iniciativa própria, agendaram uma vistoria no dia 22/05/2018. O agendamento foi-nos comunicado, ocasião em que questionamos à Ouvidoria da AGENERSA se a programação era do conhecimento da Assessoria de Contratos de Concessão e Programa e de Regulação da CEDAE ACP-DP, representada pela Sra. Dra. Sylvana S. Moreira Azulay, conforme procedimento usual e rotineiro entre a Agência e a Companhia.*

Nesse caso, em função do desconhecimento da vistoria pela Sra. Assessora de Contratos de Concessão e Programa e de Regulação da CEDAE ACP-DP, esta mostrou-se surpresa e prontamente interveio, agendando um encontro antecipado com uma Equipe de Engenheiros da Companhia, responsável pela região onde se encontra o imóvel da usuária reclamante, especificamente na unidade da CEDAE localizada na Rua Amoroso Lima, 23, Cidade Nova, Rio de Janeiro.

Nessa reunião, conforme descrito no Parecer CARES nº 014/2018, às fls. 17/19, foi-nos apresentada toda documentação técnica disponível e relacionada com o tema, razão pela qual, explicitamente, às fls. 19, este subscrevente teve o entendimento de que não seria necessária a realização de vistoria técnica.

Isto posto, causou-nos estranheza que após solicitação de manifestação técnica da CARES sobre o tema, com o encaminhamento de parecer conclusivo através do Parecer CARES nº 014/2018, a Ouvidoria da AGENERSA venha solicitar à SECEX, em 24/05/2018, às fls. 04, **"orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 2018001326, enviada à CEDAE em 19/03/2018 em**



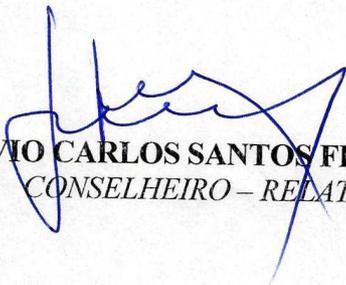
*continuidade ao tratamento da reclamação da Sra. Josefa da Costa Martins sobre solicitação de remanejamento do registro que atende à sua localidade para um local de mais fácil acesso."*

E concluiu informando que *"foi solicitado à Companhia que o registro fosse protegido através de uma caixa envoltória, com a identificação da CEDAE, visando coibir o manuseio por terceiros. Isto posto e sob o aspecto técnico, este subscrevente entende não possuir novos elementos para dar prosseguimento ao P.P."*

A Procuradoria da AGENERSA<sup>4</sup>, após análise e exame dos autos, apresentou seu parecer, concluindo que *"De todo apresentado, prestigiando o Parecer da CARES, entendemos que se deva determinar o que o Órgão Técnico da AGENERSA apresentou: 'A título de informação, foi solicitado à Companhia que o registro fosse protegido através de caixa envoltória, com identificação da CEDAE, visando coibir o manuseio por terceiros.'*

Foi assinado prazo de 05 (cinco) dias para que a Concessionária apresente suas razões finais.

É o Relatório.

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO – RELATOR

<sup>4</sup> Fls. 42 à 44, PARECER 180/2018-EVB-PROCURADORIA, em 22/05/2018



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SECRETARIA PÚBLICA ESTADUAL
Processo: E-12/003/272/2018
Data: 28/05/2018
Fis. 64
Rubrica: [assinatura]

---

Processo nº: E-12/003/272/2018  
Data de Autuação: 28/05/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2018001326  
Sessão Regulatória: 29 de Agosto de 2018.

---

### VOTO

Cuida-se de analisar processo instaurado em decorrência da reclamação da Sra. Josefa da Costa Martins, residente à Rua Pedro Américo, 466, Bloco 10 - Apto 203 - Catete - Rio de Janeiro, RJ, ocorrência 2018001326, sobre a solicitação de remanejamento do registro que atende à sua localidade para um local de mais fácil acesso.

Em 06/03/2018, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhou à CEDAE a reclamação da usuária, onde a mesma relata que no dia 19/01/2018, um vizinho, alegando que estava tendo um vazamento grande em sua casa e receoso de uma inundação *fechou o ramal da CEDAE*, sem comunicar a ninguém, fato este que só foi descoberto no dia 23/01/2018, quando os moradores ficaram sem água, gerando uma despesa de R\$ 800,00 na compra de um carro pipa no dia 25/01/2018.

A reclamante informou, ainda, que o Bloco 10 é composto por 8 apartamentos e a caixa d'água que abastece o bloco tem a capacidade de armazenamento de 20.000 litros de água.

Após muitos questionamentos, a usuária descobriu que o registro que foi fechado está localizado dentro do bloco 12 e como o proprietário não se encontrava em casa, não tiveram acesso ao mesmo.

O proprietário da casa chegou no dia 26/01/2018 e permitiu que um vizinho entrasse e abrisse o registro da CEDAE.

Em 05/02/2018, a Sra. Josefa foi à CEDAE pedir que removessem o registro para um lugar de fácil acesso para todos os moradores e da própria CEDAE.

Em seu parecer, a CARES informou que em atendimento à solicitação dessa Ouvidoria, foi realizado um encontro técnico em 22/05/2018, às 09:30h, com Equipe da CEDAE, à Rua Amoroso Lima, 23, Cidade Nova, RJ.

Nesse encontro, registra a CARES que: *"foi-nos apresentado peças gráficas com indicação da rede de distribuição e abastecimento de água na localidade do imóvel da Sra. usuária reclamante,*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	ER 1003/272/2018
Data	28/05/2018
Folha	65
Assinatura	[Assinatura]

disponibilizando informações relativas aos materiais e diâmetros das tubulações, material fotográfico, dados relativos às pressões de serviço e uma Consulta a Consumidor, datada de 21/05/2018, notadamente da matrícula nº 00161224, do imóvel do Condomínio do Edifício à Rua Pedro Américo, 466, casa 10."

Esclarece também que "o abastecimento de um grupo significativo de usuários da Companhia se dá pela Rua Pedro Américo, mas pela parte de cima da rua, que o Google Earth Pro aponta uma cota aproximada de 70 metros, enquanto pelo acesso ao número 466, a cota aproximada é de 22 metros. Esta informação foi coletada com uma altitude de visão de 255 metros."

E que "(...) por motivo de segurança operacional da Companhia e dos próprios usuários, foi instalado um registro, que por se tratar de um acessório da rede pública, permite que em casos de acidente/incidente ou demandas de emergência seja minimizada a área de abastecimento, devendo este ser manuseado apenas por equipe técnica habilitada da CEDAE."

Salienta, ainda, que "a Reclamação se deu em razão de um caso isolado e pontual, onde um morador, por um problema de vazamento em seu ramal, fechou o registro sem comunicar a Companhia, ocasionando o desabastecimento de diversos usuários, apenas naquela ocasião."

Entende que "Sob o aspecto técnico-operacional, a permanência do registro foi devidamente justificada pela Equipe Técnica da CEDAE, situação que esta Câmara Técnica corrobora, considerando a necessidade de acessórios ao longo das redes de distribuição e abastecimento, visando garantir os serviços de forma segura e constante. (...) cabe frisar que não há histórico de desabastecimento na região."

Predomina o entendimento que "em caso de manuseio de órgãos e equipamentos acessórios da rede de distribuição e abastecimento de água da Companhia por terceiros não autorizados, cabe comunicação/denúncia à CEDAE e registro de ocorrência, para que esta adote as medidas necessárias visando coibir a sua repetição, da forma que a legislação determinar. Segue anexo a este parecer, o material cedido pela CEDAE para explicar a ocorrência e a situação 'in locu', razão pela qual não foi necessária a realização de vistoria técnica."

E concluiu, sugerindo "o encaminhamento das informações deste parecer à Sra. usuária reclamante e cópia para a Companhia, (...)."

Assim, após recebimento do parecer da CARES, a cliente enviou email em 23/05/2018, informando que não se deu por satisfeita.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003/272/2018  
Data: 26/05/2018 - 15:06  
Rubrica: [assinatura]

Em resposta, a CEDAE informou que: *"Alguns projetos de engenharia podem não ser compreensíveis para a população em geral, mas existem soluções excepcionais que são realmente necessárias, como é o caso em comento. Informamos por sinal que o técnico da AGENERSA compareceu a reunião, conforme agendado, e ao analisar as plantas cadastrais de engenharia da localidade não restou dúvida que a solução apresentada foi a única possível para a localidade."*

Em novo parecer, a CARES<sup>1</sup> ressaltou que *"a usuária reclamante deveria ter realizado um contato com a CEDAE, explicitado a ocorrência e denunciado o indevido manipulador do registro da Companhia, caso entendesse necessário, mas optou por 'comprar um caminhão pipa que tivesse no mínimo 100 metros de mangueira para que conseguisse chegar até nossa caixa.' E mais, reitera novamente ter conhecimento de que o acessório da rede de distribuição (registro) pertence à Companhia, quando cita 'e soubemos que haviam fechado o registro da CEDAE'. Em 26/01/2018 (sexta-feira), o proprietário - não identificado pela usuária reclamante, retornou 'e permitiu que um vizinho entrasse e acessasse o registro da CEDAE e o abrisse,' reconhecendo mais uma vez que o registro é da Companhia."*

A CARES comprovou através do documento **"Consulta a Consumidor"**, às fls. 20, que *"identifica a existência no Condomínio do Edifício à Rua Pedro Américo - Código Logradouro = 100.07900-8, Categoria Domiciliar, Número da Porta 466, Subcategoria Comum, Tipo 3 - Ligação Definitiva, Complemento Casa 10, CEP 22211-000, a ligação datada de 01/01/1968, ou seja, o imóvel está abastecido pela Companhia há 50 (cinquenta) anos."*

Conforme descrito no Parecer CARES nº 014/2018, *"foi-nos apresentada toda documentação técnica disponível e relacionada com o tema, razão pela qual, explicitamente, às fls. 19, este subscrevente teve o entendimento de que não seria necessária a realização de vistoria técnica."*

E concluiu informando que *"foi solicitado à Companhia que o registro fosse protegido através de uma caixa envoltória, com a identificação da CEDAE, visando coibir o manuseio por terceiros. Isto posto e sob o aspecto técnico, este subscrevente entende não possuir novos elementos para dar prosseguimento ao P.P."*

A Procuradoria da AGENERSA, após análise e exame dos autos, apresentou seu parecer, concluindo que *"De todo apresentado, prestigiando o Parecer da CARES, entendemos que se deva determinar o que o Órgão Técnico da AGENERSA apresentou: 'A título de informação, foi solicitado à*

<sup>1</sup> Fls. 37 à 99, PARECER CARES Nº 021/2018, em 20/06/2018.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo: E-12/003/272/2018  
Data: 28.05.2018  
Folha: 67  
Rubrica: [assinatura]

*Companhia que o registro fosse protegido através de caixa envoltória, com identificação da CEDAE, visando coibir o manuseio por terceiros.'*

Em sede de razões finais, a CEDAE<sup>2</sup> informou que "já instalou o registro solicitado pela CARES (...)". E Complementou<sup>3</sup> encaminhando as fotos comprobatórias da instalação do registro.

Assim, ao analisar os documentos constantes no presente processo, restou identificado que a CEDAE atendeu à solicitação da Sra. Josefa da Costa Martins.

Neste sentido, também foram os últimos pareceres da CARES e da Procuradoria, os quais entendem pela ausência de responsabilidade da Companhia.

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

Art. 1º - Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2018001326 registrada na Ouvidoria;

Art. 2º - Confirmar que a CEDAE atendeu à solicitação da CARES, protegendo o registro através de uma caixa envoltória, com a identificação CEDAE, conforme fotos comprobatórias anexadas ao processo;

Art. 3º - Encerrar o processo.

É como voto.

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro – Relator

<sup>2</sup> Fls. 49 à 51, OFÍCIO CEDAE GAB-DP Nº 671/2018, em 30/07/2018.

<sup>3</sup> Fls. 52 à 55, OFÍCIO CEDAE GAB-DP Nº 206/2018, em 22/08/2018.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: ER.003/272/2018  
Data: 28 05 2018  
Rubrica: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3541

, DE 29 DE AGOSTO DE 2018.

**COMPANHIA CEDAE – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA Nº 2018001326.**

**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-12/003/272/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

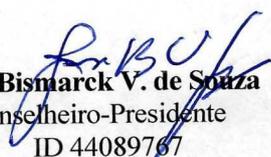
**Art. 1º** - Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2018001326 registrada na Ouvidoria;

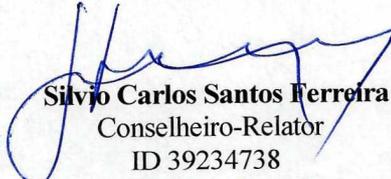
**Art. 2º** - Confirmar que a CEDAE atendeu à solicitação da CARES, protegendo o registro através de uma caixa envoltória, com a identificação CEDAE, conforme fotos comprobatórias anexadas ao processo;

**Art. 3º** - Encerrar o processo;

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

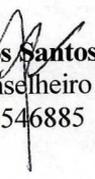
Rio de Janeiro, 29 de Agosto de 2018.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885

Vogal