



Processo nº: E-12/003/358/2017
Data de Autuação: 17/10/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2017002498 - CEDAE. Cliente Marcelo Richter Cassar
Sessão Regulatória: 31 de Outubro de 2018

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da solicitação da SECEX em 17/10/2017, através de parecer da CARES¹, em função da reclamação sobre desabastecimento de água na residência do Sr. Marcelo Richter Cassar, na Rua Coronel Vercessi, 315 - bairro da Freguesia - Jacarepaguá - RJ.

Neste parecer, a CARES informa "*ser recorrente e de longa data a reclamação do Sr. Marcelo Richter Cassar, esta CARES entende ser necessária a abertura de Processo regulatório.*"

Para embasar a abertura de Processo, a CARES apresentou o Relatório de Vistoria Técnica CARES nº 16/2017², de 04/07/2017. Antes de apresentar este relatório, reproduzo o e-mail enviado pelo Sr. Marcelo à Ouvidoria da AGENERSA em 28/04/2017.

*"Inicialmente gostaria de registrar que até o momento, mais de um mês do início dos contatos, não tenho uma **análise quantitativa** das respostas apresentadas pela CEDAE, **TODAS AS QUESTÕES AINDA ESTÃO EM ABERTO**, vejamos de maneira sucinta:*

- 1. Abastecimento precário - já foi **AFIRMADO** que o abastecimento na minha região ocorrerá apenas de maneira noturna (**NUNCA VIERAM AQUI A NOITE PARA VER SE ESSA AFIRMAÇÃO SERIA VÁLIDA !!**) (...);*
- 2. Desvio de conduta de funcionário terceirizado - até o momento **NÃO HOUVE QUALQUER RESPOSTA DA CEDAE**, (...);*
- 3. Erro na cobrança - estou pagando por AR. A CEDAE veio informar que o único meio de eu resolver isso é abrir **OUTRO***

¹ Fls. 03, de 10/10/2017.

² Fls. 09 à 13, em 04/07/2017.



número de protocolo que só pode ser feito presencialmente, a AGENERSA também não se posicionou.

*Este foi um resumo de tudo que vem sendo colocado. Minha rua sofre dia após dia com essa situação, estando **MAIS DO QUE EVIDENCIADO O SIMPLES, NÃO CHEGA ÁGUA.**"*

Relatório de Vistoria Técnica da CARES:

"Foi realizada visita técnica, em 04/07/2017, para verificar se o problema de abastecimento de água, registrado na Ouvidoria da AGENERSA, em 04/07/2017, estava solucionado.

O usuário reclamante, Sr. Marcelo Richter Cassa, é residente à rua Coronel Vercessi, nº 315, Freguesia, R.J. A sua reclamação foi de que o abastecimento na localidade não era regular e com baixa pressão.

Em 14 de junho de 2017, a CEDAE instalou uma infraestrutura em frente ao Condomínio Terral, na Estrada de Uruçanga, para operacionalizar uma estação pressurizadora (booster) móvel dotada de um conjunto motor-bomba com potência de 5 HP, a qual, aproveitando uma pressão de retaguarda de 12 m.c.a., promove mais de 38 m.c.a., permitindo o abastecimento das partes mais elevadas dos condomínios da região, em especial, o do usuário reclamante.

Este booster móvel é acoplado diariamente e opera no período de 8:00 às 18:00 hs.

Após esta inspeção com a Equipe da Companhia, nos dirigimos juntamente com o Supervisor Regional Engenheiro Leonardo e o Advogado Rodrigo Hosken à Rua Coronel Vercessi, 315, endereço do Sr. Marcelo Richter Cassar.

Em contato realizado com o Sr. Marcelo, foi-nos informado que a situação havia melhorado sobremaneira após a utilização do booster móvel, ocasião em que agradeceu a atenção recebida,



externando o desejo de que os serviços prestados pela CEDAE tenham continuidade."

Em 14/09/2017, o Sr. Marcelo encaminha o segundo e-mail para Ouvidoria desta Agência, com cópia para CARES, onde:

"Ontem faltou água. Fizemos o pedido as 10:30 do caminhão pipa e nada de chegar. Hoje as 09:00, quando o sistema foi restabelecido 'apareceu' milagrosamente a equipe da CEDAE falando que não sabia de nada.

(...)

Me informaram que o sistema de bombeamento não ficará exclusivo para minha localidade, funcionará de segunda a sexta das 09 as 17, e isso não incluirá feriados.

Ainda ressaltaram que piorará porque passará para 2 vezes na semana apenas.

Informaram que já há uma licitação para instalação de uma bomba fixa no local, com o dobro da potência da que estão utilizando, mas não tem prazo.

(...)

Tive novamente que ficar de madrugada vigiando entrada de água. Meu pai é idoso, minha família está sofrendo muito com a situação."

Em 13/10/2017, novo e-mail do Sr. Marcelo, informando que:

"a CEDAE veio aqui fazer uma vistoria sem qualquer tipo de consulta prévia. Mais uma vez verificaram QUE NÃO HAVIA QUALQUER FORNECIMENTO. A equipe do Sr. Josias me informou que caso precise de caminhão pipa apenas será fornecido de segunda à sexta. Também salientou que estou sem a bomba auxiliar hoje e que começaram o rodízio da bomba.

(...)



Estou há mais de 20 dias aguardando um posicionamento dos senhores.

Portanto o que estou pedindo aqui é:

- a. A volta com o sistema de abastecimento auxiliar de segunda a sexta feira (por pior que fosse, estava minimizando o problema);*
- b. O prazo para o término do sistema definitivo da região.*

No mais informo que, apesar da presença da agência reguladora neste caso, a CEDAE continua se NEGANDO A FORNECER ORDENS DE SERVIÇO e que continuo com um sistema de água PRECÁRIO."

Através do Of. AGENERSA/SECEX n° 830/2017³, a CEDAE foi informada da autuação do presente processo.

Em 26/10/2017⁴, o presente processo foi distribuído para minha relatoria.

Em janeiro de 2018, a Sr. Marcelo encaminhou 04 (quatro) novos e-mails⁵, dando sequência às reclamações da ocorrência n° 2017002498.

Através do Of. AGENERSA/SS n° 013/2018⁶, solicitamos manifestação da CEDAE sobre a referida ocorrência.

Em resposta, a Companhia⁷ após breve relato, concluiu informando que: "*não há nenhum relato de desabastecimento no local, além do próprio reclamante, o que indica que o problema é no próprio imóvel que se encontra com a cisterna acima do nível da rua.*"

Em 24/06/2018, o Sr. Marcelo, encaminha novo e-mail.

Prezados senhores, a CEDAE continua me causando enormes transtornos com a falta de água frequente. Estou com uma média de consumo IRREAL em minha residência que falta água TODOS os dias.; Minha conta este mês bateu média de consumo de 1.4. O que É IMPOSSÍVEL, bastante avaliar pelos meses anteriores, este

³ Fls. 18, em 20/10/2017.

⁴ Fls. 20, RESOLUÇÃO AGENERSA/CODIR n° 611/2017, em 26/10/2017.

⁵ Fls. 27 à 29.

⁶ Fls. 34, em 21/02/2018.

⁷ Fls. 41 e 42, OFÍCIO CEDAE ACP-DP 44/2018, em 26/02/2018.



mês só fez frio, é IMPOSSÍVEL EU TER ESSE CONSUMO. A CEDAE se recusa a recalcular, embora tenha feito isso nos meses anteriores."

Às fls. 59 e 60, constam o protocolo de reclamação junto ao Procon Carioca (Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor), datado de 20/06/2018.

O Sr. Marcelo encaminhou e-mail⁸ à Ouvidoria da AGENERSA, informando que "Sr. John (AGENERSA) e o Sr. Rodrigo (CEDAE) estiveram aqui avaliando minha residência. Foi verificado que havia pressão na rua (na casa da frente), por meio de um ponto de inspeção que a CEDAE instalou, porém não havia água na minha casa. O Sr. Rodrigo informou que estará encaminhando uma equipe para avaliar a minha linha, pois verificou a falta de água."

Em seu Relatório de Vistoria Técnica⁹, a CARES

"Foi realizada visita técnica, em 04/07/2018, para verificar se o problema de abastecimento de água, registrado na Ouvidoria da AGENERSA, em 04/07/2017, estava solucionado.

(...)

Em contato realizado com o Sr. Marcelo, foi-nos informado que a situação havia melhorado sobremaneira após a utilização do booster móvel, ocasião em que agradeceu a atenção recebida, externando o desejo de que os serviços prestados pela CEDAE tenham continuidade.

No entanto, o booster móvel, por questões operacionais, foi direcionado para outras demandas da Companhia, ocasião em que o problema retornou.

(...) verificamos a existência de água com pressão na parte mais elevada da rua Coronel Vercesi, em frente a residência do Sr. Marcelo Richter Cassar. No entanto, constatamos a inexistência de água em seu hidrômetro, razão pela qual a Companhia irá realizar uma inspeção em seu ramal."

⁸ Fls. 62, em 04/07/2018.

⁹ Fls. 64, RELATÓRIO DE VISTORIA TÉCNICA CARES N° 14/2018.



E concluiu, informando que recebeu um comunicado da CEDAE, noticiando que no ponto onde tinha booster móvel, estão instalando um booster fixo, com denominação de Estação Elevatória Raja Gabaglia, que será interligada à rede de distribuição.

Em seu parecer, a CARES¹⁰ informou que *"Em 17/08/2018, através de contato telefônico, foi nos comunicado pelo Sr. Rodrigo Santos Hosken, da CEDAE, que o problema do usuário reclamante (...) estava resolvido com o abastecimento de água da sua residência regularizado, com pressão satisfatória através do Booster fixo denominado Estação Elevatória Raja Gabaglia, em substituição ao booster móvel, conforme descrito às fls. 69. Foi realizado, então, contato telefônico com o Sr. Marcelo (...), ocasião em que nos confirmou melhora e abastecimento normalizado. Externou, ainda, preocupação com abastecimento a partir do mês de dezembro/2018."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria¹¹ registrou o *"esforço da CEDAE e principalmente da CARES no sentido de resolver o problema, (...). (...) a AGENERSA, agiu de acordo com sua competência, regularizando e fiscalizando as atividades da CEDAE. (...) após análise de toda documentação presente nos autos, corroboramos com o Parecer da CARES de fls. 79."*

Foi assinado prazo de 10 (dez) dias para que a CEDAE apresente suas razões finais.

É o Relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹⁰ Fls. 79, PARECER CARES N° 036/2018, em 03/09/2018.

¹¹ Fls. 82 e 83, PARECER 284/2018 - EVB - PROCURADORIA, em 06/09/2018.



Processo nº: E-12/003/358/2017
Data de Autuação: 17/10/2017
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2017002498 - CEDAE. Cliente Marcelo Richter Cassar
Sessão Regulatória: 31 de Outubro de 2018

VOTO

Cuida-se de analisar processo instaurado em decorrência da reclamação do Sr. Marcelo Richter Cassar, residente à Rua Coronel Vercesi, 314, Freguesia - Rio de Janeiro/RJ, sobre o abastecimento irregular e com baixa pressão.

Esta reclamação foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA, ocorrência 2017002498, em 21/03/2017, e tem como base a o email encaminhado em 28/04/2017 à Ouvidoria da AGENERSA, onde usuário informou que, passados mais de 30 (trinta) dias, do início dos contatos, não teve nenhuma resposta apresentada pela CEDAE, sobre os argumentos feitos, tipo: Abastecimento precário; Desvio de conduta de funcionário terceirizado; Erro na cobrança.

Em 04/07/2017, a CARES apresentou o Relatório de Vistoria Técnica, onde a Câmara Técnica foi verificar se o problema de abastecimento de água, estava solucionado.

Informou a CARES, que em 14/06/2017, a CEDAE instalou uma infraestrutura em frente ao Condomínio Terral, na Estrada de Uruçanga, para operacionalizar uma estação pressurizadora (booster) móvel dotada de um conjunto motor-bomba com potência de 5 HP, a qual, aproveitando uma pressão de retaguarda de 12 m.c.a., promove mais de 38 m.c.a., permitindo o abastecimento das partes mais elevadas dos condomínios da região, em especial, o do usuário reclamante. Este booster móvel é acoplado diariamente e opera no período de 8:00 às 18:00 hs.

Após esta inspeção com a Equipe da CEDAE, a CARES esteve com o Sr. Marcelo, que informou que a situação havia melhorado sobremaneira após a utilização do booster móvel, ocasião em que agradeceu a atenção recebida, externando o desejo de que os serviços prestados pela CEDAE tenham continuidade.

Em 14/09/2017, o Sr. Marcelo encaminhou e-mail para Ouvidoria desta Agência, relatando que faltou água no dia anterior, e que teve que pedir à CEDAE um caminhão pipa. E quando o sistema foi restabelecido apareceu uma equipe da CEDAE falando que não sabia de nada.



Informaram ao usuário que o sistema de bombeamento não ficará exclusivo para sua localidade, funcionará duas vezes na semana das 09 as 17 hs, não incluindo feriados, que já há uma licitação para instalação de uma bomba fixa no local, com o dobro da potência da que estão utilizando, mas não tem prazo.

No email datado de 13/10/2017, Sr. Marcelo, informou que a CEDAE esteve fazendo uma vistoria sem qualquer tipo de consulta prévia, e mais uma vez verificaram que não havia nenhum fornecimento de água. A equipe lhe informou que caso precisa-se de caminhão pipa, o mesmo só poderia ser fornecido de segunda à sexta, e que por estarem sem a bomba auxiliar, começariam o rodízio.

Através do Of. AGENERSA/SECEX n° 830/2017¹, a CEDAE foi informada da autuação do presente processo.

Em 26/10/2017², o presente processo foi distribuído para minha relatoria.

Em janeiro de 2018, a Sr. Marcelo encaminhou 04 (quatro) novos e-mails³, dando sequência às reclamações da ocorrência n° 2017002498.

Através do Of. AGENERSA/SS n° 013/2018⁴, solicitamos manifestação da CEDAE sobre a referida ocorrência.

Em resposta, a Companhia⁵ após breve relato, concluiu informando que: *"não há nenhum relato de desabastecimento no local, além do próprio reclamante, o que indica que o problema é no próprio imóvel que se encontra com a cisterna acima do nível da rua."*

Em 24/06/2018, o Sr. Marcelo, encaminhou novo e-mail, informando. *"(...) a CEDAE continua me causando enormes transtornos com a falta de água frequente. Estou com uma média de consumo IRREAL em minha residência que falta água TODOS os dias.; Minha conta este mês bateu média de consumo de 1.4. O que É IMPOSSÍVEL, bastante avaliar pelos meses anteriores, este mês só fez frio, é IMPOSSÍVEL EU TER ESSE CONSUMO. A CEDAE se recusa a recalcular, embora tenha feito isso nos meses anteriores."*

Em novo comunicado à Ouvidoria, o Sr. Marcelo informou que *"Sr. John (AGENERSA) e o Sr. Rodrigo (CEDAE) estiveram aqui avaliando minha residência. Foi verificado que havia pressão na rua (na casa da frente), por meio de um ponto de inspeção que a CEDAE instalou, porém não havia água na*

¹ Fls. 18, em 20/10/2017.

² Fls. 20, RESOLUÇÃO AGENERSA/CODIR n° 611/2017, em 26/10/2017.

³ Fls. 27 à 29.

⁴ Fls. 34, em 21/02/2018.

⁵ Fls. 41 e 42, OFÍCIO CEDAE ACP-DP 44/2018, em 26/02/2018.



minha casa. O Sr. Rodrigo informou que estará encaminhando uma equipe para avaliar a minha linha, pois verificou a falta de água."

Em seu Relatório de Vistoria Técnica⁶, a CARES informou que foi realizada visita técnica em 04/07/2018, para verificar se o problema de abastecimento de água, estava solucionado. "Em contato realizado com o Sr. Marcelo, foi-nos informado que a situação havia melhorado sobremaneira após a utilização do booster móvel, ocasião em que agradeceu a atenção recebida, externando o desejo de que os serviços prestados pela CEDAE tenham continuidade.

No entanto, o booster móvel, por questões operacionais, foi direcionado para outras demandas da Companhia, ocasião em que o problema retornou.

Verificamos a existência de água com pressão na parte mais elevada da rua Coronel Vercessi, em frente a residência do Sr. Marcelo Richter Cassar. No entanto, constatamos a inexistência de água em seu hidrômetro, razão pela qual a Companhia irá realizar uma inspeção em seu ramal."

E concluiu, informando que recebeu um comunicado da CEDAE, noticiando que no ponto onde tinha booster móvel, estão instalando um booster fixo, com denominação de Estação Elevatória Raja Gabaglia, que será interligada à rede de distribuição.

Em seu parecer, às fls. 79, a CARES⁷ informou que "Em 17/08/2018, através de contato telefônico, foi-nos comunicado pelo Sr. Rodrigo Santos Hosken, da CEDAE, que o problema do usuário reclamante (...) estava resolvido com o abastecimento de água da sua residência regularizado, com pressão satisfatória através do Booster fixo denominado Estação Elevatória Raja Gabaglia, em substituição ao booster móvel, conforme descrito às fls. 69. Foi realizado, então, contato telefônico com o Sr. Marcelo (...), ocasião em que nos confirmou melhora e abastecimento normalizado. Externou, ainda, preocupação com abastecimento a partir do mês de dezembro/2018."

Foi realizado, então contato telefônico com o Sr. Marcelo, ocasião em que nos confirmou melhora e abastecimento normalizado. Externou, ainda, preocupação com abastecimento a partir do mês de dezembro/2018."

Em seu parecer, a Procuradoria⁸ registrou o "esforço da CEDAE e principalmente da CARES no sentido de resolver o problema, (...). (...) a AGENERSA, agiu de acordo com sua competência,

⁶ Fls. 64, RELATÓRIO DE VISTORIA TÉCNICA CARES N° 14/2018.

⁷ Fls. 79, PARECER CARES N° 036/2018, em 03/09/2018.

⁸ Fls. 82 e 83, PARECER 284/2018 - EVB - PROCURADORIA, em 06/09/2018.



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:	E-12.003/358 12017
Data:	17/10/2017 Fis. 103
Assinatura:	[Assinatura]

regularizando e fiscalizando as atividades da CEDAE. (...) após análise de toda documentação presente nos autos, corroboramos com o Parecer da CARES de fls. 79."

Foi assinado prazo de 10 (dez) dias para que a CEDAE apresente suas razões finais. No que a Companhia concluiu que *"a CEDAE comprovou toda a higidez de sua conduta e demonstrou que agiu de maneira correta e isenta no caso em tela, (...). Isto posto, requer que esse ínclito Conselho da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro delibere pelo encerramento do presente processo."*

Assim, ao analisar os documentos constantes no presente processo, restou identificado que a CEDAE atendeu à solicitação do Sr. Marcelo Richter Cassar.

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

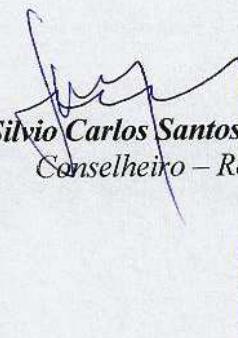
Do exposto, e corroborando com os pareceres exarados nos autos, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2017002498 registrada na Ouvidoria;

Art. 2º - Confirmar que o problema do usuário foi resolvido com o abastecimento de água da sua residência regularizado, com pressão satisfatória através de Booster fixo denominado Estação Elevatória Raja Gabaglia;

Art. 3º - Encerrar o processo.

É como voto.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro - Relator



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/003/358/2017
Data	10/10/2017
Rubrica	Reny JDB/326520

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3603

, DE 31 DE OUTUBRO DE 2018.

**COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2017002498 -
CEDAE. CLIENTE MARCELO RICHTER CASSAR.**

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-12/003/358/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

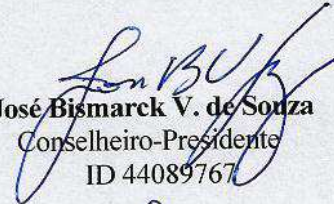
Art. 1º - Reconhecer que nos autos não apurou-se responsabilidade da CEDAE na Ocorrência nº 2017002498 registrada na Ouvidoria;


Art. 2º - Confirmar que o problema do usuário foi resolvido com o abastecimento de água da sua residência regularizado, com pressão satisfatória através de Booster fixo denominado Estação Elevatória Raja Gabaglia;

Art. 3º - Encerrar o processo;

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


Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2018.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617

Vogal