



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 n.º : E-12/003.165/2017
Data de autuação: 15/03/2017.
Companhia: CEDAE
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA n.º 2017000360.
Sessão Regulatória: 29/11/2018.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVIDORIA n.º030/2017, para averiguação da Ocorrência Registrada na Ouvidoria desta Agência n.º 2017000360 em 27/01/2017, em razão da reclamação realizada pelo Sr. Wolney Raimundo sobre problemas no abastecimento de água em seu imóvel.

Consta às fls. 06/08 histórico da Ocorrência n.º 2017000360 que relata as reclamações do usuário e as respostas da Companhia, como segue:

(...) RESPOSTA DA CEDAE EM 18/01/2017: *"Prezado Senhor e Prezada Ouvidoria, informamos que, as vistorias no local em 14/01/2017, foi constatado uma pressão de 01 MCA (metros coluna de água) no cavalete durante o dia. Esta pressão é baixa para o endereço. Tudo indica que há um vazamento encoberto na rede distribuidora (vazamento não localizado). Estaremos pesquisando e tomando as devidas providências, para que seja sanado o pleito em questão."*

(...) PARCIAL DA CEDAE EM 09/02/2017: *"informamos que fizemos novas pesquisas na Rua barão de Melgaço, inclusive no n.º842 em Cordovil, e ainda não foi possível identificar o real motivo do desabastecimento. Porém as pressões no local melhoraram, variando de 03 a 05 MCA (metros coluna de água) durante o dia. Acredito que o principal motivo de desabastecimento tenha sido sazonal, em virtude do forte calor do*



início de ano. Porém continuamos pesquisando as possíveis causas, inclusive a mas provável que é o vazamento."

PARCIAL DA CEDAE EM 13/02/2017: "*Informamos que continuamos com as pesquisas na Rua barão de Melgaço em Cordovil. Ainda não foi possível identificar as causas do desabastecimento. Estamos nas ruas próximas buscando as prováveis causas. Porém cabe salientar que não há falta de água. O que há e uma baixa na pressão na rede de abastecimento. Continuamos pesquisando."*

Às fls. 14/16, constam os e-mails enviados entre a CEDAE e o usuário informando que o problema ainda persiste, e em resposta a Companhia informa que foi identificada uma rede tronco de DN 200 que apresentou um vazamento considerável, o reparo foi feito dia 16/03/2017, a Companhia solicitou ainda uma nova vistoria na Rua Barão de Melgaço para averiguar se o restabelecimento da água foi realizado conforme o previsto, o que foi confirmado posteriormente.

A Câmara Técnica se manifestou às fls. 18 acerca das respostas apresentadas pela CEDAE, destacando que em razão da vistoria realizada pela Cia não haveria necessidade da realização de outra vistoria. Solicitou ainda, que a Ouvidoria desta Agência fizesse novo contato com o usuário para confirmar se a reclamação ainda procedia.

Em atendimento, a Ouvidoria desta AGENERSA entrou em contato com o usuário Sr. Wolney através do e-mail de fls. 19/20, onde o mesmo informou que seu problema não foi resolvido, e questionou o fato de ter que pagar por 15m³ de água enquanto só utilizou 1m³.

Às fls. 21 consta despacho da CARES solicitando da Ouvidoria novo contato com o usuário, a fim de obter esclarecimentos adicionais em relação ao consumo de 1m³/mês referente aos meses que ficou com o abastecimento de água prejudicado.

Consta à fls. 23 e-mail da Ouvidoria e o usuário, onde o consumidor afirmou que o abastecimento de água foi regularizado, solicitando ainda a devolução do valor pago referente a água que não consumiu.



Às fls. 27/29 consta Of. AGENERSA /CARES nº006/2017, solicitando da CEDAE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, o envio do histórico de consumo detalhado do imóvel do usuário, para análise e apreciação.

Em resposta a Companhia apresentou Of. CEDAE ACP-DP nº 80/2017 de fls. 41/46, encaminhando o histórico de consumo detalhado do consumidor, conforme requerido pela Câmara Técnica desta Agência, propondo ainda como solução desta lide, *"a revisão da conta do reclamante, cobrando apenas o efetivamente medido no hidrômetro, os meses de janeiro a março de 2017, inclusive compensando os valores cobrados a maios no referido período com as contas futuras."*¹

Em prosseguimento, a CARES desta AGENERSA, se manifestou destacando e concordando com a proposta da CEDAE supracitada, para a solução do problema do usuário, sugerindo ainda que a Ouvidoria desta Agência proceda com o acompanhamento final da ocorrência, informando ao usuário dos procedimentos que serão adotados, mantendo contato com o consumidor até a satisfação da lide.

Em Despacho de fls. 50, a Procuradoria desta AGENERSA endossa a manifestação da CARES, no que se refere a satisfação do usuário, conforme dispõe o art. 2º do Decreto nº 45.344/2015, ressaltando ainda que a Concessionária não descumpriu nenhuma norma legal da IN nº 66/2016, não sendo passível de penalidade, bem como não se opõe a proposta de revisão da conta e compensação dos valores cobrados a maior.

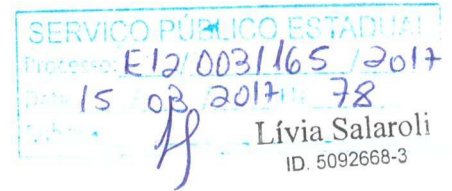
Às fls. 52 consta e-mail da Ouvidoria desta Agência informando ao usuário a proposta da CEDAE em revisar as contas dos meses de Janeiro à Março de 2017, inclusive a compensação dos valores cobrados a maior nesse período, nas contas futuras, e consequente resposta do consumidor aceitando a proposta da CEDAE.

Consta às fls. 58, Of. AGENERSA/CODIR/JB nº 202/201, solicitando a manifestação da Companhia acerca do despacho de fls. 50, exarado pela douta Procuradoria desta Agência, que concordou integralmente com o referido despacho, por meio do Of. CEDAE ACP-DP nº 110/2017. Informa, ainda, que busca a satisfação de seus usuários diariamente, vejamos:

¹ Fls. 42



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

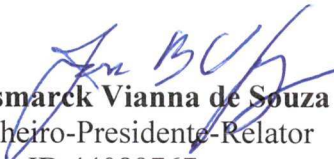


*"(...) Assim sendo, com foco na excelência, que é um de seus valores a Cedae irá buscar diariamente a satisfação dos seus clientes, conforme prevê o artigo 2 do Decreto nº 45.344 de 17 Agosto de 2015, tendo a Cedae realizado o refaturamento das medições de 01/2017 à 03/2017 compensando os valores com as medições de 05/2017 à 08/2017. Após a referida compensação, ainda ficou creditado nas medições futuras o valor restante de R\$26,41, totalizando a restituição total de R\$442,79. Portanto, cumprido com o acordado."*²

Após a manifestação da CEDAE relatada acima, a Procuradoria se manifestou novamente às fls. 65, mantendo o despacho proferido de fls. 50, eis que a resposta da Companhia não modificou a efetividade do que foi disposto no despacho. Assevera, ainda, que as informações trazidas no Of. CEDAE ACP-DP nº 110/2017 estão em conformidade com o Decreto nº 45.344/2015, com a IN nº 66/2016, e a proposta do desconto dos valores cobrados a maior, nas futuras contas do usuário estão de acordo com a Lei nº553/76 do ERJ.

Instada a se manifestar através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 309/2017, a Concessionária apresentou razões finais de fls. 70/73, informando que foi realizado o refaturamento das medições de Janeiro à Março de 2017 do usuário, tendo sido compensando os valores cobrados a maior, nas medições de Maio à Agosto de 2017, informa ainda que após a compensação ficou creditado nas medições futuras o valor de R\$26,41 (vinte e seis reais e quarenta e um centavos), anexando documentos comprobatórios. Por fim, pugnou pelo arquivamento do presente feito.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

² Fls. 61



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-12/003/165/2017
15/03/2017 79
Lívia Salaroli
ID. 5092668-3

Processo nº : E-12.003.165/2017
Data de autuação: 15/03/2017
Companhia: CEDAE
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017000360.
Sessão Regulatória: 29/11/2018

VOTO

O presente processo foi instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVIDORIA nº 030/2017, para verificar a conduta adotada pela CEDAE em relação aos fatos narrados na ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência nº 2017000360 em 27/01/2017, no sentido de averiguar a inexistência de problemas relatados pelo usuário.

A Ouvidoria da AGENERSA apresentou as respostas da Companhia em referência à Ocorrência de nº 2017000360 informando que após vistorias foi identificado um vazamento na "rede tronco de DN 200", tendo sido sanado posteriormente, em 21/03/2017, questionado, o usuário informa que o problema não havia sido resolvido, razão pela qual instaurou-se o presente processo regulatório.

Em sua análise, a Câmara de Resíduos Sólidos desta Agência, solicitou novo contato com o usuário a fim de confirmar se a reclamação ainda procedia, inconformado o Reclamante alega que o seu problema não foi resolvido e destaca sua indignação quanto ao valor da sua fatura, tendo em vista o seu consumo de água ter sido inferior ao que foi cobrado.

Considerando as informações do usuário, a CARES se manifestou novamente destacando que o mesmo não foi claro em sua resposta quanto ao restabelecimento da água, trazendo a baila nova reclamação no que se refere a sua conta, em razão do consumo da água ter sido inferior ao valor que estaria sendo cobrado, por fim solicitou da Ouvidoria novo contato com o usuário para obter mais esclarecimentos.

Em prosseguimento o Reclamante esclarece que o abastecimento da água foi regularizado, e solicitou a restituição do valor pago em razão do consumo da água ter sido inferior ao valor cobrado na sua conta.



Em sua manifestação a Concessionária anexou aos autos histórico de consumo do usuário e propôs como solução da lide a revisão da conta referente ao período de Janeiro à Março de 2017, compensando nas contas vincendas os valores cobrados a maior.

Ato contínuo, a Câmara Técnica manifestou-se favorável à solução proposta pela CEDAE e sugeriu que a Ouvidoria fizesse o acompanhamento final desta ocorrência.

Neste sentido, também corroborou a douta Procuradoria, em seu despacho, ressaltando que a Companhia não descumpriu nenhum dos dispositivos da IN nº 66/2016 da AGENERSA, o que torna inaplicável qualquer penalidade à esta Companhia, bem como não vislumbrou nenhum impedimento quanto a revisão das contas do usuário proposta pela CEDAE, com fulcro no art. 107 da Lei 553/76 do ERJ.

Conforme se depreende da instrução processual, resta latente o posicionamento unânime dos órgãos desta AGENERSA, quanto a inexistência de descumprimento normativo pela CEDAE, eis que diante de um problema relatado pelo reclamante, agiu prontamente desde a constatação do problema até a solução do mesmo, não apenas em razão do abastecimento da água como também na nova reclamação relatada pelo usuário quanto aos valores cobrados nas faturas no período que ficou sem o regular abastecimento.

Nesse sentido, José dos Santos Carvalho Filho, ao dispor especificamente da continuidade do serviço público, explica:

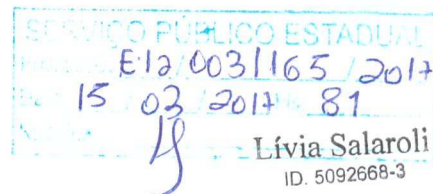
“A continuidade do serviço público é dos mais importantes princípios regedores das concessões. Todos sabemos que podemos alcançar cifras vultosas os prejuízos causados pela interrupção de serviços, bastando que nos lembremos de atividades essenciais à coletividade, como os serviços médicos, o de defesa civil, o de segurança pública e até mesmo os empreendimentos de natureza econômica, todos dependentes da regular prestação do serviço”.¹

O serviço público deve ser acessível e prestado de forma contínua, garantindo assim a prestação do serviço de forma ininterrupta satisfazendo as necessidades da coletividade.

¹ FILHO, José dos Santos Carvalho. Manual de Direito Administrativo. São Paulo: Atlas. 26ª ed., 2013. Pg. 400.



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



Nessa linha, destaca-se que a Companhia cumpriu com sua obrigação dando continuidade ao serviço, uma vez que sanou o problema reclamado pelo usuário restabelecendo o abastecimento da água logo após identificar o vazamento que ocasionou o desabastecimento de água do mesmo.

Destaco ainda a forma com que a CEDAE traz para este processo a composição entre o usuário, ao propor a revisão da conta com o intuito de compensar os valores cobrados a maior, mesmo não sendo este o objeto da lide deste processo.

Ademais, a Companhia atendeu ao disposto nos artigos 19, 20 e 21 da instrução Normativa nº66/2016 da AGENERSA, uma vez que buscou identificar a razão do desabastecimento de água do usuário, solucionando o problema.

De fato, os posicionamentos da CARES e da Procuradoria desta Agência entendem que a Companhia não descumpriu nenhuma previsão legal e que agiu de forma satisfatório na solução do problema de abastecimento da água do usuário.


Assim, acompanho o pronunciamento técnico da CARES e o parecer jurídico desta Procuradoria e entendo que o problema relatado pelo reclamante na ocorrência nº 2017000360 foi sanada de forma satisfatória, dando continuidade ao serviço fornecido ao usuário, assegurando os princípios da regularidade, eficiência e continuidade do serviço público.

Portanto, em vista das peculiaridades dos presentes autos, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Considerar que a CEDAE não incidiu em descumprimento legal, uma vez que procedeu de acordo com a IN nº 66/2016.

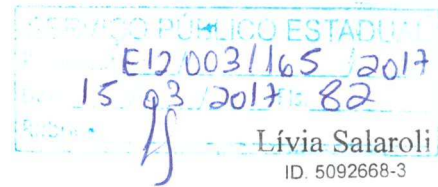
Art. 2º - Encerrar o presente processo.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



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



DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3636, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2018.

**COMPANHIA CEDAE - OCORRÊNCIA
REGISTRADA A OUVIDARIA DA AGENERSA N°
2017000360.**

**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 n°
E-12/003.165/2017, por unanimidade,**

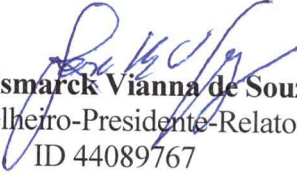
DELIBERA:

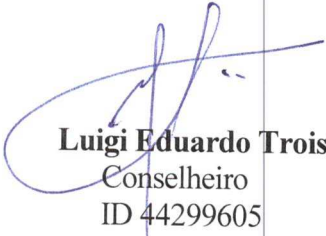
**Art. 1º - Considerar que a CEDAE não incidiu em descumprimento legal, uma vez que procedeu
de acordo com a IN n° 66/2016.**

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

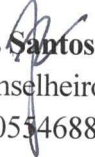
Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885


Vogal