



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Câmara Técnica de Saneamento

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

### RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 024A/2020

#### ASSUNTO: OCORRÊNCIA OUVIDORIA Nº 547293

A presente análise se baseia na Visita Técnica, em conjunto com a CEDAE, realizada na Rua São Cirilo, nº 250, Campo Grande/RJ, na data de 22/07/2020, considerando a ocorrência nº 547293, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, no Processo E-22/007/437/2019, que se refere a diversos problemas de abastecimento de água na residência do Sr. Adriano Medeiros.

Em sua reclamação, o usuário informou que, a falta d'água é constante e quando tem, não há pressão suficiente para poder encher a caixa d'água superior, sendo obrigado a utilizar uma bomba, o que gera um custo de energia elétrica



Foto 01 – Rua São Cirilo, nº 250, Campo Grande, RJ



Foto 02 – Rua São Cirilo, nº 250, Campo Grande, RJ

Na ocasião, realizamos uma enquete com os seus vizinhos, que confirmaram a intermitência do abastecimento, mas que em função de suas capacidades de reservação, não tem o que reclamar de falta de água.

Chegamos ao local, fomos devidamente apresentados como representantes da AGENERSA e CEDAE, adentramos ao imóvel com autorização do usuário reclamante, situação em que reitero abastecimento totalmente normalizado.

Para nossa surpresa, AGENERSA e CEDAE, na ocasião da abertura do acesso de sua cisterna, ela se encontrava em nível baixo e com o registro de entrada d'água literalmente fechado.

Situação jamais vista ao longo de 40 (quarenta) ou mais anos de vivência no saneamento. Se fosse um registro pessoal, eu diria que o usuário reclamante fechou o registro e recalçou a água da cisterna para o seu reservatório superior, sabedor de nossa visita técnica antecipada, para que a vistoria constatasse falta d'água.

Mas este subscrevente, não acredita, tampouco quer crer, que o usuário reclamante tenha fechado propositalmente a sua entrada de água e ligado a bomba para esvaziar a cisterna e na ocasião de nossa visita, e de qualquer forma, dizer que não havia água.

Se aberto estivesse, sua cisterna, em função da pressão disponibilizada, mas não medida em função do problema apresentado no manômetro encaminhado pelo representante da Companhia, o que não invalida seu registro, estaria totalmente cheia, e talvez, extravasando, caso o Sr. Adriano Medeiros não dispusesse de bóia que automatize a sua operação.

Caso o registro estivesse aberto, a cisterna estaria totalmente cheia. Foi pedida autorização para abertura do registro, quando a água, em fartura e boa pressão visual, não medida, adentrou na cisterna. O representante da CEDAE solicitou autorização para aferição, concedida pelo usuário reclamante, o Sr. Adriano Medeiros. Mas como já descrito, o aparelho de medição, por razões técnicas, não pode realizar a medição, certamente por defeito no uso, o que não desqualifica a afirmação de que havia água com pressão suficiente para preenchimento da cisterna.



Foto 03 – Acesso à residência do Sr. Adriano Medeiros



Foto 04 – Abertura da tampa da cisterna



Foto 05 – Verificação da abertura do registro de entrada

Na sequência da visita técnica foi realizada uma enquete com o morador do número 198, residência localizada em frente à do usuário reclamante.



Foto 06 – Rua São Cirilo, nº 198

Na oportunidade constatamos que havia água, conforme poderá ser constatado na fotografia a seguir e que apesar de o morador não possuir cisterna, foi-nos dito que à noite a pressão da rede de distribuição aumentava permitindo o enchimento de seu reservatório superior.



Foto 07 – Interior da residência da Rua São Cirilo, nº 198

Assim sendo, foi dada como encerrada a vistoria técnica, com a constatação de que não havia desabastecimento de água.

### CONCLUSÃO

Diante do exposto, este subscrevente reitera o que consta registrado no **PARECER AGENERSA/CASAN Nº 046/2019**, de 30/10/2019, quando em análise ao histórico deste processo regulatório, este subscrevente tem o entendimento de que o problema do usuário reclamante, Sr. Adriano Medeiros, não é o desabastecimento de água em sua residência, e sim, pressão disponibilizada para abastecer o reservatório superior localizado no 1º pavimento de sua residência, haja vista quando descreve, às fls. 34, “o que ocorre é que a água entregue não tem pressão suficiente para atender o primeiro pavimento, sou obrigado a diariamente utilizar uma bomba de água para jogar a água da cisterna para a caixa me gerando um alto custo de conta de luz”, informação esta que remete à certeza de que o usuário reclamante possui cisterna e que ela é abastecida regularmente, com pressão de serviço auferida pela Companhia, em distintos dias, respectivamente, de 4 e 5 m.c.a.

Com relação à sugestão da Companhia, às fls. 29, em recurso de última instância, ensejando que a divergência de informações seja devidamente enfrentada com vistoria “in loco”, em conjunto com a AGENERSA, este subscrevente entendeu não haver necessidade em função das informações que constam dos autos. Mas fomos e temos os registros aqui apresentados.

Isto posto, restou uma análise de um histórico de consumo da matrícula do usuário reclamante, no período de 12/2018 a 10/2019, com os respectivos volumes faturados e medidos, mês a mês, oportunidade em que sugeriu encaminhamento de Ofício CODIR/TM à Companhia, para posterior retorno a esta CASAN para manifestação conclusiva.

Em tempo, face o registro do usuário reclamante, quando insufla às fls. 60, que a Agência ou algum de seus colaboradores estejam recebendo “presentes” para fazer vista grossa, expressão chula em tom de denúncia, este subscrevente encaminhou sugestão para que a Procuradoria da AGENERSA, em suas atribuições jurídicas, se posicionasse com relação às gravíssimas insinuações do Sr. Adriano Medeiros.

E nada tendo a acrescentar, este subscrevente encerra este Relatório com base nas informações contidas nos autos e na vistoria técnica realizada.

Em 03/08/2020.

**John Charles Henney**  
Engenheiro/CASAN  
Id. Funcional nº: 21463352

**Luiz Carlos Miranda**  
Gerente/CASAN  
Id. Funcional nº 43265200

Rio de Janeiro, 06 agosto de 2020



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Carlos Miranda, Gerente**, em 06/08/2020, às 12:26, 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](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **6890190** e o código CRC **309E882D**.

Referência: Processo nº SEI-220007/000923/2020

SEI nº 6890190

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6485