



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo nº.: E-22/007.152/2019
Data de Autuação: 18/02/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000375 - Reclamação sobre falta de informações referente às obras realizadas na Vila Bandeirantes, Comendador Soares, Nova Iguaçu.
Sessão Regulatória: 24/04/2024

1. Trata-se de processo instaurado em face da CEDAE, a partir da ocorrência nº 2019000375, datada em 10/01/2019, referente à falta de informações sobre as obras realizadas em 2017, na Rua Alberto Melo, entre os números 400 e 600 - Vila Bandeirantes, Comendador Soares, Nova Iguaçu.

2. Em contato com a Ouvidoria, em 10/01/2019, o usuário alegou não ter recebido um posicionamento por parte da Concessionária acerca de seus questionamentos quanto aos tipos de serviços que foram realizados pela CEDAE em 2017 em sua localidade, apesar de diversas tentativas de contato.

3. Instada a se manifestar, a CEDAE, em 23/01/2019, declarou que estavam ocorrendo atrasos para a execução dos serviços, em razão da empresa “Emissão S.A” ter assumido a licitação para essas operações e afirma que vem sofrendo com as obrigações prestadas por essa empresa. Nesse sentido, alegou que a mora, alinhada com a ausência de recursos humanos, vem dificultando inúmeros atendimentos. [\[1\]](#)

4. Ainda no mesmo Ofício, a Concessionária reconheceu a demora na execução dos serviços de manutenção e argumentou que eventual penalidade deve ser atenuada ao máximo, em virtude da constituição de uma força tarefa para a normalização da execução dos serviços. [\[2\]](#)

5. Em nova manifestação, a Concessionária informou, em 03/05/2019, que realizou vistoria técnica no endereço do usuário, em 25/04/2019, momento em que constatou que a obra supracitada já estava finalizada, motivo pelo qual argumentou que o caso estava devidamente solucionado. [\[3\]](#)

6. Em 16/05/2019, o usuário contactou a Ouvidoria desta Agência informando que a Concessionária tinha solucionado os problemas no asfalto, contudo ainda restava pendente a resposta sobre quais obras estruturais a CEDAE realizou no mês de abril de 2017. [\[4\]](#) Em 25/06/2019, o usuário ressaltou novamente a necessidade de um novo posicionamento da

CEDAE, já que a ocorrência do caso em tela se perpetuava por mais de 240 dias. [\[5\]](#)

7. Ato contínuo, em 02/07/2019, a CEDAE reforçou as informações presentes em seu Ofício ACP-DP N° 026/2019, reiterando que realizou vistoria no local no dia 25/04/2019 e que a obra se encontrava finalizada, estando regular o abastecimento no imóvel do usuário. Não obstante, informou que as obras realizadas se tratavam de assentamento de rede. [\[6\]](#)

8. Seguidamente, em 12/09/2019, a CARES emitiu Parecer afirmando que as manifestações da Companhia não atenderam, à época, o que foi objeto deste regulatório - pois não se trata de prestação de serviço, mas sim de obtenção de informações. [\[7\]](#) Posteriormente, sugeriu o encaminhamento dos autos à Ouvidoria da AGENERSA para que entrasse em contato com o reclamante, a fim de dar ciência acerca do Ofício (ADPR-39 n° 442/2019).

9. Nesse sentido, em resposta à Ouvidoria, o reclamante informou estar aguardando o envio do 'Cronograma físico financeiro' da obra realizada pela Concessionária em seu logradouro. [\[8\]](#)

10. Em nova manifestação, a CEDAE, em 18/10/2019, alegou não ter se quedado inerte ao presente caso, afirmando novamente que realizou vistoria no local e enviou registros comprobatórios conforme fls. 21/25 dos autos físicos digitalizados. Acrescentou, ainda, que o serviço em questão foi executado em 2017 por empresa terceirizada. [\[9\]](#)

11. Assim, a Companhia concluiu que não consta nos autos pedido do reclamante pelas vias do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, tendo em vista não se tratar de reclamação sobre o serviço público realizado pela Companhia.

12. Ao analisar os autos, a Procuradoria desta AGENERSA exarou Parecer Jurídico, em 21/11/2019, entendendo que a CEDAE falhou na prestação do serviço público, tendo em vista que seus atos estavam na contramão do princípio da publicidade administrativa. Dessa forma, o jurídico disse ser viável a aplicação de penalidade com fim pedagógico pelo CODIR desta Agência, tendo em vista que o documento solicitado pelo reclamante (cronograma físico financeiro) ainda não foi apresentado pela Concessionária. [\[10\]](#)

13. Em 09/01/2020, o usuário informou que até a presente data a sua solicitação não foi atendida pela Companhia. [\[11\]](#)

14. Instada a se manifestar, a CASAN, em 12/02/2020, corroborou com o Parecer da CARES e concordou com a Procuradoria quanto à possibilidade de aplicação de penalidade. [\[12\]](#)

15. Em Razões Finais, a CEDAE sustentou que não houve qualquer tipo de falha na prestação de serviço, uma vez que todas as informações solicitadas foram fornecidas, realizando, ainda, vistorias técnicas no local com o envio dos devidos registros comprobatórios. Concluiu que não há de se falar em prejuízo ao reclamante e que não cabe a aplicação de penalidade à Companhia. [\[13\]](#)

É o relatório.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

-
- [1] Doc. 17225554. Ofício CEDAE ACP-DP N° 026/2019. Fl. 8 dos autos físicos digitalizados.
- [2] Doc. 17225554. Fl.10 dos autos físicos digitalizados.
- [3] Doc. 17225554. FLS. 21/25 dos autos físicos digitalizados
- [4] Doc. 17225554. FL 27 dos autos físicos digitalizados
- [5] Doc. 17225554. FL. 41 dos autos físicos digitalizados
- [6] Doc. 17225554. Ofício CEDAE ADPR-39 n° 442/2019. FLS. 44/45 dos autos físicos digitalizados
- [7] Doc. 17225554. Parecer 108/2019. FLS.53/55 dos autos físicos digitalizados
- [8] Doc. 17225554. FL 61 e.62 dos autos físicos digitalizados
- [9] Doc. 17225554. Ofício CEDAE ADPR- 37 N° 747/20149. FL 65 e.66 dos autos físicos digitalizados
- [10] Doc. 17225554. Parecer EV n° 49/2019. FLS. 68/72 dos autos físicos digitalizados
- [11] Doc. 17225554. FL. 74 dos autos físicos digitalizados.
- [12] Doc. 17225554. FL. 84 dos autos físicos digitalizados.
- [13] SEI-220007/001892/2021
Rio de Janeiro, 16 abril de 2024
-



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 16/04/2024, às 11:41, 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, informando o código verificador **72330196** e o código CRC **DECC7C2B**.
