



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-22/007/95 2019  
Data 24 01 2019 95  
Rubrica 43464907

Processo nº : E-22/007/95//2019  
Data de autuação: 24/01/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência N° 2018008112, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 30/07/2019

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n°. 037/2019<sup>1</sup>, por meio da qual a Ouvidora desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário “*sobre cobranças que considera indevidas, pois o imóvel não está sendo utilizado*”, ressaltando que, não houve resposta da Companhia CEDAE.

Em seguida, consta dos autos a CI AGENERSA/OUVID n° 049/2019<sup>2</sup>, promovendo a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 28 de janeiro de 2019, solicitando número do presente processo administrativo, e ainda, informando que não pagou a conta com valor abusivo de R\$114,85 com vencimento em 03/01/2019 e, que uma próxima conta vencerá em 02/02/2019 no valor de R\$ 127,00; que não tem condições de arcar com esse valor e que aguardará instruções desta Reguladora, a fim de evitar constrangimento com o corte do abastecimento devido à inadimplência.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX expediu Ofício<sup>3</sup> à Companhia CEDAE, informando a autuação do presente processo administrativo.

<sup>1</sup> Fls.04/06;

<sup>2</sup> Fls.08/10;

<sup>3</sup> Fls.09/13;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-22/007/95/2019



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Órgão Público Estadual  
Processo nº E-22/007/95/2019  
Data 2A 01 2019 96  
Rubrica 43464907

Igualmente, consta dos autos cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019<sup>4</sup>, por meio do qual a Companhia CEDAE, informou que *“infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de concertos de vazamento e reposição de pavimentos, entre outros tipos de serviço”*; e que por não ter concurso público, necessitou contratar empresa especializada por meio de licitação. Todavia, sustenta que a vencedora do certame licitatório - Emissão S.A., referente aos Contratos nº 066/2018, 067/2018 e 068/2018, iniciados em 06 de junho de 2018, vem descumprindo com suas obrigações contratuais e, conseqüentemente, agravando o número de demandas ao longo de 6 (seis) meses, o que implicou na aplicação de multa e poderá ensejar até a rescisão dos mencionados contratos.

A Companhia CEDAE afirmou, ainda, que *“eventual punição a ser aplicada pela AGENERSA, embora devida, deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela Cedae para responsabilizar a Contratada pelos seus erros e omissões”*, e prossegue, ressaltando que *“toda e qualquer multa que a Cedae sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia”*.

Mediante deliberado em Reunião Interna realizada em 11 de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>5</sup>.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 037/2019<sup>6</sup> informei à Companhia CEDAE a instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação sobre a ocorrência em debate.

<sup>4</sup> Fls.15/18;

<sup>5</sup> Fls.22;

<sup>6</sup> Fls.25;



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual  
Processo nº E-22/007/95/2019  
Data 24 01 / 2019 97  
Rubrica: 13464807

Ato contínuo, consta dos autos a CI AGENERSA/OUVID nº 1.9/2019<sup>7</sup>, promovendo a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 11 de março de 2019, por meio do qual restou informado ter recebido uma Carta Cobrança com Aviso de Recebimento e ameaça de corte do abastecimento, e que não possui condições financeiras para pagar o débito.

Em resposta<sup>8</sup>, a Companhia CEDAE esclareceu “*que a reclamante em questão, Sra. Mônica Ferreira Macedo, não é titular da matrícula 1872628/2, cuja titularidade pertence a Sra. Valéria Ferreira Macedo*”; que “*inobstante toda a explicação e amparo legal para as cobranças aqui versadas já terem sido apresentadas pela CEDAE, como é possível aferir bastando uma leitura da ocorrência 2018008112 (CEDAE) presente nos autos, a cobrança de tarifa mínima é devida, com previsão no Decreto 553/76, Decreto 7297/84, combinado com o Decreto 7940/84, haja vista que mesmo que não haja consumo pelo cliente por qualquer período, as despesas decorrentes dos serviços prestados pela CEDAE à população não cessam*”.

Aduziu ainda a Companhia CEDAE que “*tal cobrança configura-se como matéria de entendimento pacífico, versada inclusive pelo STJ através da súmula nº 407: “É legítima a cobrança de tarifa de água fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo”*”, sendo que o valor cobrado pela tarifa mínima encontra-se amparado na Deliberação AGENERSA nº 3.586/2018, que homologou a estrutura tarifária de água e esgoto.

Por fim, registrou a possibilidade de supressão de ramal mediante solicitação do usuário e pagamento pelo serviço prestado, e ainda, que todas as informações foram devidamente prestadas em resposta à ocorrência.

<sup>7</sup> Fls.26/27;

<sup>8</sup> Fls.30/33;





Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-22/007/95 2019  
Data 24 01 2019 : 98  
Rubrica: 43464957

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer<sup>9</sup> pela remessa do assunto à CAPET, tendo em vista a natureza da matéria em debate.

A CAPET, por sua vez, opinou por uma avaliação da Companhia CEDAE sobre a possibilidade de propor a renegociação do débito vencido e pela cobrança de taxa de desligamento e religação do abastecimento de água, por meio da Comissão de Conciliação existente na AGENERSA.

A Procuradoria, após análise da ocorrência e demais informações, solicitou<sup>10</sup> a remessa dos autos à Ouvidoria desta Reguladora para que fosse contactado o usuário e apresentadas às faturas reclamadas e, posteriormente, manifestação da CAPET para emissão de parecer técnico acerca de eventual irregularidade na cobrança contestada.

Em seguida, consta o despacho<sup>11</sup> da Ouvidoria da AGENERSA, datado de 27 de maio de 2019, promovendo a juntada de correio eletrônico (e-mail) do usuário e cópia das faturas referentes aos meses de janeiro a junho de 2019.

Retornado os autos à CAPET, emitiu-se o respectivo Parecer Técnico esclarecendo que o Decreto Estadual nº 533/76 e a Lei Federal nº 11.445/07, permitem a Companhia CEDAE deduzir sua autonomia para a fixação da forma de cálculo do consumo mínimo e lhe garantem, em tese, a certeza de que sua metodologia de cobrança está adequada e legislação em vigor.

Ademais, acrescentou, após análise das faturas acostadas aos presentes autos, que *“o período de leitura flutua de acordo com finais de semana e feriados, mas que a aplicação das tarifas se dá de forma direta, ou seja, mede-se a quantidade fornecida dentro do período de leitura, exatamente, sem qualquer tipo de ajuste”*.

<sup>9</sup> Fls.22/23;

<sup>10</sup> Fls.51/52;

<sup>11</sup> Fls.54/62;

Com efeito, esclareceu a CAPET que a Companhia CEDAE “*transforma o consumo mínimo mensal em consumo mínimo diário, de forma a, teoricamente, não se onerar nenhum cliente com cobranças excessivas*”, de modo que a cobrança está correta e conformidade com regramento legal.

Retornado os autos do presente processo à Procuradoria, restou apresentado o parecer jurídico conclusivo<sup>12</sup> corroborando o entendimento da CAPET, uma vez que os cálculos utilizados pela Companhia CEDAE estão corretos e amparados pela legislação em vigor, salientando, inclusive, que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro já firmou entendimento quanto à legalidade da cobrança de tarifa mínima, conforme Súmulas TJRJ nº 84 e 152:

*Súmula TJRJ nº 84 - "É legal a cobrança do valor correspondente ao consumo registrado no medidor, com relação à prestação dos serviços de fornecimento de água e luz, salvo se inferior ao valor da tarifa mínima, cobrada pelo custo de disponibilização do serviço, vedada qualquer outra forma de exação."*<sup>13</sup>

*Súmula TJRJ Nº 152 – “A cobrança pelo fornecimento de água, na falta de hidrômetro ou defeito, deve ser feita pela tarifa mínima, sendo vedada a cobrança por estimativa”.*<sup>14</sup>

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 197/2019<sup>15</sup>, ir formei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Ainda assim, mediante nova provocação do usuário, a Ouvidoria da AGENERSA, por meio da CI AGENERSA/OUVID nº 347/2019<sup>16</sup>, promoveu a juntada de correio eletrônico (e-mail), datado de 25 de junho de 2019, solicitando uma Audiência de Conciliação junto à CEDAE para viabilizar a renegociação do débito, tendo em vista que no dia 25/06/2019 foi surpreendida

<sup>12</sup> Fls.69/71;

<sup>13</sup> Referência : Súmula da Jurisprudência Predominante de n.º 2005.146.00005 - Julgamento em 12/09/2005 - Votação: unânime - Relator: Des. Roberto Wider - Registro de Acórdão em - 11/10/2005 - fls. 009686/009688;

<sup>14</sup> Referência: Uniformização de jurisprudência nº. 2010.018.00003 – Julgamento em 04/10/2010 – Relator: Des. José Geraldo Antonio. Votação Unânime;

<sup>15</sup> Fls.74;

<sup>16</sup> Fls.75/76;



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

União Pública Estágios  
Processo nº F-22/007/95 2019  
Data 24 01 2019 100  
Rubrica 43464807

com funcionários da Companhia para executar o corte do abastecimento de água no imóvel reclamado, mas, que após serem prestados os esclarecimentos da presente ocorrência, a diligência foi suspensa.

Em derradeira manifestação, a Companhia CEDAE reiterou os termos de suas manifestações constantes dos autos, demonstrando que o faturamento das contas reclamadas está correto e com fundamento legal para cobrança pela tarifa mínima, tendo ofertado, ao final, o serviço de parcelamento dos débitos pendentes, bem como o bloqueio do corte de abastecimento, por 60 (sessenta) dias, a contar de 27/06/2019, para que o usuário possa se organizar financeiramente visando equacionar os débitos faturados com base na tarifa mínima<sup>17</sup>.

Neste sentido, remeti novamente os autos deste processo regulatório à Ouvidoria da AGENERSA visando submeter à proposta de composição ofertada pela Companhia CEDAE ao usuário, tendo este manifestado entendimento, equivocado, sobre o assunto em debate, conforme exposto no despacho e correio eletrônico (e-mail) do usuário, datado de 02 de julho de 2019<sup>18</sup>.

Por fim, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 210/2019<sup>19</sup>, renovei a solicitação junto à Companhia CEDAE objetivando eventual renegociação do débito, cujos procedimentos e termos que foram oferecidos não foram de interesse do usuário, pois, segundo suas próprias palavras *“não me interessa parcelar o débito, o que pleiteio, não sei se fui compreendida, é a baixa do valor mensal da conta”*.

É o Relatório.

**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 5089461-7

<sup>17</sup> Fls.77/81;

<sup>18</sup> Fls.82/84;

<sup>19</sup> Fls.74;





GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-22/007/95/2019

Data 24/01/2019

Rubrica 43464807

Processo nº : E-22/007/95/2019  
Data de autuação: 24/01/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência Nº 2018008112, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 30/07/2019

### VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para analisar a reclamação de usuária acerca de “cobranças que considera indevidas, pois o imóvel não está sendo utilizado”, sem qualquer tipo de resposta por parte da CEDAE.

Nesta reclamação, a reclamante deixa claro seu inconformismo quanto aos valores cobrados a título de consumo mínimo para o imóvel situado à Rua Joaquim Távora, 76/202, Engenho Novo, RJ/RJ, ressaltando que o mesmo encontra-se fechado.

Mesmo orientada pela CEDAE a solicitar a supressão de ramal - para que não mais fosse cobrado o consumo mínimo -, a mesma não adotou essa medida, por não concordar com o valor desse serviço.

A cobrança de tarifa mínima, como bem se sabe, é legal e regular, e encontra-se amparada pelo Decreto Estadual nº. 553/76 (posteriormente alterado pelo Decreto Estadual nº. 22.872/96), pela Lei nº. 11.445/07 e, também, pelas Súmulas do TJRJ nºs 84 e 152.

Desta forma, no que concerne a essa reclamação, nenhuma irregularidade pode ser atribuída à CEDAE, que atuou de forma regular, inclusive no que se refere aos valores cobrados da usuária, os quais foram analisados e aprovados pela CAPET.

No que se refere à possibilidade de realização de Audiência de Conciliação entre as partes<sup>1</sup>, cabe destacar que a CEDAE providenciou o bloqueio da ordem de corte do serviço pelo prazo de 60 dias (a vencer no final de agosto) e ofertou à reclamante a possibilidade de parcelamento do débito em 24 (vinte e quatro) vezes.

<sup>1</sup> Fls. 76.



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual

Processo nº E-22/007/95 2019

Data 24 01 2019 102

Rubrica 42464807

A reclamante rejeitou essa proposta de forma contundente, informando que deseja que o imóvel seja enquadrado na tarifa social, uma vez que o mesmo situa-se próximo à Comunidade do Morro São João e sua mãe, que residia no imóvel, já é contemplada com o Benefício de Prestação Continuada - BCP.

Desta forma, como a reclamante não aceitou a proposta elaborada pela CEDAE através de correspondência, os trâmites para a realização de Audiência de Conciliação não se efetivaram.

Quanto à possibilidade de inclusão do imóvel na tarifa social, cabe destacar que esse benefício é autorizado pelo Decreto Estadual nº. 25.438/99, que elenca diversos requisitos a serem preenchidos pelos solicitantes.

Desta forma, em sendo interesse da reclamante que seu imóvel seja contemplado neste tipo de tarifa, deve dirigir-se à CEDAE para apresentar a documentação necessária, de modo a preencher os requisitos dispostos no diploma legal acima informado, não podendo esta Reguladora, antes da análise de tais documentos, obrigar a Companhia a providenciar a adequação tarifária pleiteada.

No que concerne aos valores cobrados a título de supressão de ramal, conforme bem salientado pela CAPET, "*a competência regulatória de fixação de tarifas está adstrita ao fornecimento do serviço regulado (...) não se imiscuindo nas demais possibilidades arrecadatórias (...) permitidas aos concessionários e permissionários de todos os setores por Lei, Editais e Contratos*".

Por fim, cabe apontar o descumprimento, por parte da CEDAE, do disposto na IN CODIR nº. 019/2011<sup>2</sup>, uma vez que possuía o prazo de 15 (quinze) dias para responder às indagações da Ouvidoria desta Reguladora, mas manteve-se inerte nesse sentido.

<sup>2</sup> **Art. 2º** - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado:  
**I** - PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;  
**II** - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;  
**III** - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.  
**Parágrafo Único** – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.





GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Especializado  
Processo nº E-22/007/95/2019  
Data 24 01 / 2019 - 103  
Rubrica 4316980x

Assim, com base nas manifestações técnicas da CAPET e Procuradoria, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que nenhuma irregularidade foi praticada pela CEDAE, no que concerne aos fatos narrados na Ocorrência nº. 2018008112;

Art. 2º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de advertência, com base no artigo 3º inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 1º, parágrafo 2º e 2º, inciso III da Instrução Normativa nº 19/2011 e artigos 15, inciso I e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008112 registrada na Ouvidoria;

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

É o Voto.

**Tiago Mohamed Monteiro**

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-22/007/95/2019

Data 24/01/2019

Rubrica: 436.649DX

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3896

, DE 30 DE JULHO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº.  
2018008112 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA.

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-22/007/95/2019, por unanimidade,

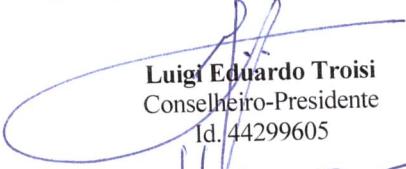
**DEL BERA,**

**Art. 1º** - Considerar, pelo que consta dos autos, que nenhuma irregularidade foi praticada pela CEDAE no que concerne aos fatos narrados na Ocorrência nº. 2018008112;


**Art. 2º** - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de advertência, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com os artigos 1º, parágrafo 2º e 2º, inciso III da Instrução Normativa nº 19/2011 e artigos 15, inciso I e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008112 registrada na Ouvidoria;

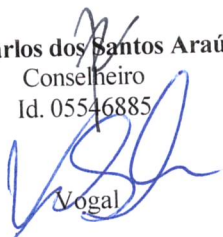
**Art. 3º** - Determinar a SECEX, em conjunto com a CARES, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro-Presidente  
Id. 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
Id. 39234738

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro Relator  
Id. 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
Id. 05546885

Vogal