



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-22/002/273/2019

Data 04/04/2019 Fls. 73

Rubrica: 5035449

Processo nº : E-22/007/273/2019  
Data de autuação: 04/04/2019  
Concessionária: CAJ  
Assunto: Ocorrência nº 2019002133 registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2019.

## RELATÓRIO

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2019002133, enviada à Concessionária Águas de Juturnaíba em 11/03/2019, referente à reclamação da usuária Tlais dos Santos Medeiros sobre suposta cobrança indevida inerente a conserto de vazamento no cavalete do medidor de sua residência instalado na rua, nos seguintes termos:

*"(...) Ocorre, que arbitrariamente a atendente me informou que o vazamento após o hidrômetro não era de responsabilidade da Concessionária consertar. Informei que fui Ouvidora da Prolagos e trabalhei com essa área por 20 anos e que essa informação não procedia. Informei à atendente que não posso ser responsável por um reparo de vazamento no cavalete do hidrômetro, cuja manutenção é de responsabilidade da Concessionária, e muito menos posso pagar por esse registro de consumo que não é real e sim proveniente do vazamento. A Atendente ainda informou que se eu quisesse um conserto de cavalete teria que pagar o valor de R\$112,04 e que a guarda do medidor era de minha responsabilidade. Informei a ela que a cobrança desse valor era configurado um ENRIQUECIMENTO ILÍCITO pela Concessionária que está tentando impor ao cliente uma cobrança por reparo que CONTRATUALMENTE E LEGALMENTE É SUA OBRIGAÇÃO<sup>1</sup>".*

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

Na CI AGENERSA / OUVID nº 207, de 15 de abril de 2019, fls. 04/05, a Ouvidoria encaminha email enviado pela usuária esclarecendo que:

*"... não questiono em si a cobrança pura e simplesmente do conserto no cavalete, apenas pelo medidor estar na rua, e sim também pelo fato de ter ocorrido um vazamento no medidor após o registro, interferindo no consumo, mas ainda no kit cavalete, cuja responsabilidade pela manutenção é da Concessionária, pois qualquer reparo pelo consumidor importaria na violação do lacre, o que certamente iria ocasionar multa por infração".*

A CAJ, em sua primeira manifestação, na carta CAJ-378/19, fls. 24/28, esclarece que *"entende a Concessionária que pretende a reclamante pura e simplesmente discutir junto à AGENERSA a legalidade ou não da aplicação das regras contidas no Edital de Licitação, no contrato concessório e no Decreto Estadual 22.872/96 e que embasam a possibilidade de cobrança pelo serviço de reparo do cavalete do hidrômetro, entre outros."* Ainda, encaminhou fotos da residência da usuária, da vistoria periódica e do medidor.

Na carta CAJ - 415/19 de fls. 30, a Concessionária complementa sua resposta anterior, alegando que a caixa de proteção do medidor é de responsabilidade da usuária.

A CASAN, em sua manifestação de fls. 31, sugere que *"essa matéria deva ser analisada por essa Procuradoria, uma vez que a Câmara de Saneamento não tem a devida competência para tratar desse assunto"*.

Em sua manifestação, a Procuradoria, às fls. 32/33, entendeu que não houve descumprimento ao contrato de concessão.

Após instada a se manifestar, a Concessionária concordou com o entendimento da Procuradoria, alegando a ausência de descumprimento do Contrato de Concessão.

Pelo Ofício AGENERSA /CODIR/LT nº 156/2019, fls. 39, solicitei esclarecimentos se houve novo reparo no medidor da usuária e possível cobrança, bem como a apresentação da ordem de serviço referente ao reparo do objeto da ocorrência 2019002133 e as faturas dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019.

Em resposta ao Ofício, a Concessionária encaminhou a carta CAJ - 579/19, fls. 43/48, apresentando a documentação solicitada.

Em análise da manifestação da Concessionária, a CASAN, fls. 50, concluiu que *"o local onde houve o vazamento - virola adjacente ao hidrômetro - ainda é de responsabilidade da Concessionária, desde que não haja intervenção do usuário nesse local"*.

A Procuradoria, em seu parecer conclusivo, fls. 52/56, *"retifica o inteiro teor da manifestação jurídica exarada às fls. 32/33, entendendo que a CAJ não pode responsabilizar a usuária pela conservação do hidrômetro e, na hipótese de ocorrer novo vazamento, ao contrário do que foi dito pela Concessionária, a usuária não desembolsar o valor para o reparo, pois não se trata de liberalidade, mas do regular cumprimento de suas obrigações firmadas em Contrato de Concessão, bem como do disposto no art. 38 do Decreto Estadual 22872/96, sob pena de aplicação de penalidade prevista no Decreto 45.344/2015"*.

É o relatório



**Luigi Troisi**

**Conselheiro Presidente - Relator**

---

Processo nº : E-22/007/273/2019  
Data de autuação: 04/04/2019  
Concessionária: CAJ  
Assunto: Ocorrência nº 2019002133 registrada na ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2019.

---

VOTO

---

Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2019002133, enviada à Concessionária Águas de Juturnaíba em 11/03/2019, referente à reclamação da usuária Thais dos Santos Medeiros sobre suposta cobrança indevida inerente a conserto de vazamento no cavalete do medidor de sua residência instalado na rua, nos seguintes termos:

*"(...) Ocorre, que arbitrariamente a atendente me informou que o vazamento após o hidrômetro não era de responsabilidade da Concessionária consertar. Informei que fui Ouvidora da Prolagos e trabalhei com essa área por 20 anos e que essa informação não procedia. Informei a atendente que não posso ser responsável por um reparo de vazamento no cavalete do hidrômetro, cuja manutenção é de responsabilidade da Concessionária, e muito menos posso pagar por esse registro de consumo que não é real e sim proveniente do vazamento. A Atendente ainda informou que se eu quisesse um conserto de cavalete teria que pagar o valor de R\$ 112,04 e que a guarda do medidor era de minha responsabilidade. Informei a ela que a cobrança desse valor era configurado um ENRIQUECIMENTO ILÍCITO pela Concessionária que está tentando impor ao cliente uma cobrança por reparo que CONTRATUALMENTE E LEGALMENTE É SUA OBRIGAÇÃO<sup>1</sup>".*

A CAJ, em sua primeira manifestação, na carta CAJ-378/19, fls. 24/28, esclarece que *"entende a Concessionária que pretende a reclamante pura e simplesmente discutir junto a AGENERSA a legalidade ou não da aplicação das regras contidas no Edital de Licitação, no contrato concessório e no Decreto Estadual 22.872/96 e que embasam a possibilidade de*

---

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



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-22/007/273/2019

Data 04/04/2019 Fls. 77

Rubrica: 50354-01

*cobrança pelo serviço de reparo do cavalete do hidrômetro, entre outros."* Ainda, encaminhou fotos da residência da usuária, da vistoria periódica e do medidor.

Na carta CAJ - 415/19 de fls. 30, a Concessionária complementa sua resposta anterior, alegando que a caixa de proteção do medidor é de responsabilidade da usuária.

Em sua manifestação, a Procuradoria, às fls. 32/33, entendeu que não houve descumprimento ao contrato de concessão.

Após instada a se manifestar, a Concessionária concordou com o entendimento da Procuradoria, alegando a ausência de descumprimento do Contrato de Concessão.

Pelo Ofício AGENERSA /CODIR/LT nº 156/2019, fls. 39, solicitei esclarecimentos se houve novo reparo no medidor da usuária e possível cobrança, bem como a apresentação da ordem de serviço referente ao reparo do objeto da ocorrência 2019002133 e as faturas dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019.

Em resposta ao Ofício, a Concessionária encaminhou a carta CAJ - 579/19, fls. 43/48, apresentando a documentação solicitada.

Em análise da manifestação da Concessionária, a CASAN, fls. 50, concluiu que *"o local onde houve o vazamento - virola adjacente ao hidrômetro - ainda é de responsabilidade da Concessionária, desde que não haja intervenção do usuário nesse local"*.

A Procuradoria, em seu parecer conclusivo, fls. 52/56, ratificou o seu parecer anterior.

Segundo o Edital da Licitação por Concorrência Nacional CN n 03/96 - SOSP- ERJ, o objeto do contrato a ser celebrado é a *"exploração da Concessão de Serviço Público, precedida de execução de obras públicas, abrangendo os serviços e obras de implantação, ampliação, **manutenção** e operação dos sistemas de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto das áreas urbanas dos municípios de Araruama, Saquarema e Silva Jardim, incluindo coleta,*

tratamento e destino final do esgoto e a captação, ampliação, **manutenção** e operação da rede de abastecimento de água existente".

Restou claro que a manutenção faz parte da prestação do serviço da Concessionária, permitindo a eficácia do abastecimento de água, e deverá ser realizada dentro das suas atribuições. O Decreto nº 22.872/96, em seu art. 38, determina que a conservação dos hidrômetros e dos limitadores sejam realizadas pela Concessionária, conseqüentemente, define a responsabilidade para a conservação.

Ainda, o Manual de Procedimento, aprovado pela Deliberação AGENERSA nº 115/2007, em seu art. 47<sup>2</sup>, prevê a responsabilidade pelo hidrômetro, fixando a obrigação da Concessionária e do usuário pelos reparos a serem realizados, inclusive, permitindo a realização de cobrança.

O parágrafo primeiro atribui responsabilidade à Concessionária para o fornecimento de "colar de tomada ou peça equivalente, tubulações e conexões em diâmetros adequados ao perfil de consumo do usuário, cavalete, hidrômetro e registro"; cabendo ao usuário o abrigo do cavalete.

No caso em tela, restou demonstrado, na ordem de serviço de fls. 44/45, que o vazamento ocorreu na "virola adjacente ao hidrômetro", pertencente ao cavalete, portanto, a concessionária é responsável pelo reparo, conforme apurado pela CASAN (fls.50).

É importante ressaltar que, segundo a CASAN o consumidor somente seria responsável pelo reparo no cavalete em caso de intervenção; o que não ocorreu, sendo atestado pela Concessionária que a situação do lacre da virola estava normal (fls. 45).

<sup>2</sup> Art. 47. Será responsabilidade da concessionária, em conformidade com o item 3.2 do Edital de Concessão (outra receitas), a execução das ligações domiciliares de água potável, até uma distância total de quatorze metros, medidos desde o ponto de tomada na rede de distribuição até o limite da propriedade a ser atendida.

§ 1º - Para efeito da aplicação do *caput* deste artigo, considera-se como responsabilidade da concessionária o fornecimento dos seguintes itens: colar de tomada ou peça equivalente, tubulações e conexões em diâmetros adequados ao perfil de consumo do usuário, cavalete, hidrômetro e registro. O abrigo para o cavalete é de responsabilidade do usuário, devendo ser respeitado o padrão determinado pela concessionária.

§ 2º - Caso a distância seja maior, o USUÁRIO deverá pagar à CONCESSIONÁRIA a diferença de custos resultantes pelo trabalho adicional, o que poderá acarretar, se for julgado necessário em razão de condições técnicas do serviço, a extensão da respectiva rede de distribuição.

Uma vez que o reparo do cavalete é atribuição da Concessionária, o serviço é inerente ao objeto do contrato de concessão, qual seja o abastecimento de água. Assim, não há o que se falar em cobrança pelo serviço na fatura do usuário.

No entanto, ao analisar as faturas referentes aos meses de Janeiro, fevereiro e março (fls. 46/48), constatei que não houve cobrança do serviço de reparo do cavalete.

No que tange a reclamação dos valores cobrados a maior decorrentes do vazamento, a Concessionária, às fls. 05, afirma que :

*" Com relação a conta 01/19 em função do laudo da ordem de serviço, 'vazamento após medidor no kit', será retificada para a média dos 12 meses anteriores, ficando o valor da tarifa mínima e com o vencimento 07/03/19, podendo ser emitida pelo site. Em relação a retificação da conta 02/19 informam que irão aguardar a leitura prevista para 08/03 para melhor análise".*

Ao analisar as faturas acostadas às fls. 46/48, verifiquei que a conta referente ao consumo do mês de janeiro de 2019, foi refaturada, sendo cobrado o valor mínimo, totalizando R\$ 68, 84 (sessenta e oito reais e oitenta e quatro centavos), com vencimento em 07/03/2019.

Esse mesmo valor foi cobrado nas faturas com consumo referente ao mês anterior ao vazamento (dezembro de 2018), e ao mês posterior ao reparo (fevereiro de 2019), demonstrando que o consumo cobrado no mês da reclamação enquadra-se no consumo médio da usuária.

Uma vez que a Concessionária solucionou a reclamação nos moldes do contrato de concessão, não restou caracterizada qualquer falha na prestação de serviço.



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-22/007.273/2019

Data de 10/04/2019 às 18:30

Rubrica: 50354901

Em face do exposto acima, mormente dos pareceres da CASAN e da Procuradoria da AGENERSA, aos quais me filio, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CAJ.
- Encerrar o presente processo.

É o voto,

  
**Luigi Troisi**

**Conselheiro Presidente - Relator**





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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3902**

Serviço Público Estadual

Processo nº E-22/007/273/2019

Data 01/08/2019 Fls 81

Rubrica 50354701

, DE 27 DE AGOSTO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - Ocorrência nº 2019002133 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-22/007/273/2019, por unanimidade,

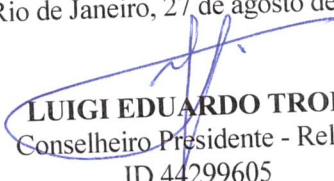
**DELIBERA:**


Art. 1º Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CAJ.

Art. 2º Encerrar o presente processo.

Art. 3º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2019.

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro Presidente - Relator  
ID 44299605

  
**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro  
ID 05346885

  
Vogal