



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-22/007/138/2019  
Data 13/02/2019 Fis. 128  
Rubrica: (5025470)

Processo nº : E-22/007/138/2019  
Data de autuação: 13/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ofício n 083/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 007/2019 -  
2018.01177358. Suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua  
Ribamar nº 176 - Conjunto Jardim Água Branca, Bairro Realengo/RJ.  
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2019

## RELATÓRIO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Presidência da AGENERSA por força da CI PRESI/AGENERSA nº 104/2019 de 11 de fevereiro de 2019 que encaminhou o Ofício nº 083/2019, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, Defesa do Consumidor e Contribuinte -, referente ao Inquérito Civil nº 007/2019 - 4ª PJDC<sup>1</sup>.

O Inquérito Civil nº 007/2019 - 4ª PJDC foi instaurado, pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, para apuração de suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua Ribamar, nº 176, Conjunto Jardim Água Branca, bairro Realengo<sup>2</sup>.

*"Sou moradora de Realengo, Zona Oeste do Rio de Janeiro, e desde o mês de julho de 2018 venho tentando resolver meu problema de abastecimento de água junto à CEDAE. Não é um problema somente da minha residência, e sim de todo o conjunto Jardim Água Branca que tem sofrido com desabastecimento de água.*

<sup>1</sup> Fis. 04/09

<sup>2</sup> Fis. 05/09.



*Já liguei por diversas vezes para a ouvidoria (protocolo 201808142922 de 14/08) da CEDAE e não tive nenhum retorno. O fornecimento de água na localidade é precário, só se tem água com o auxílio de bombas d'águas, infelizmente eu não tenho uma dessas e meu consumo de água se dá por baldes de água. Tenho crianças pequenas (2 e 6 anos) e tem sido um sofrimento obter a água. A última vez que subiu foi no início de julho. Minha conta é paga em dia, com valores questionáveis, em média 19 metros cúbicos, R\$ 140,00, todos os baldes.*

*Nesses quase 4 meses, a CEDAE só foi à minha residência uma única vez, em 19/08, quando o técnico da empresa confirmou a falta de pressão na rede. E depois disso ninguém mais me procurou. E quando eu ligo para a ouvidoria é sempre a mesma história dizendo que vai passar para o responsável da área, Sr. Álvaro.*

*É notório, através principalmente das redes sociais, a falta de compromisso da empresa com os moradores da Zona Oeste.*

*No dia 15/10 fiz uma reclamação no site consumidor.gov.br; no dia 25/10 a empresa respondeu que mandaria uma equipe no endereço para verificar o abastecimento de água. Isso até hoje, 05/11/18 não aconteceu. E continuamos sem água.*

*Se o MPERJ não conseguir nos ajudar ninguém mais pode! "*

Instada a se manifestar, pelo Ofício AGENERSA/PRESI nº 145/2019<sup>3</sup>, a Cedae encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 066/2019, às fls. 17/19, afirmando que "o imóvel em questão está regularmente abastecido, haja vista consulta das medições de consumo dos últimos 12 meses, referentes à matrícula 0142009-2, que demonstram consumo MEDIDO em todas as aferições, ou seja, o cliente está comprovadamente consumindo.

(...)

<sup>3</sup> Fls. 14/15.



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

Por fim, a CEDAE pontua que, por se tratar de residência situada na Área de Planejamento - 5, a Concessionária responsável pela leitura do hidrômetro é a Zona Oeste Mais Saneamento, sendo assim, a higidez dos dados apresentados é evidente, haja vista a configuração de prova produzida por terceiro".

Em sua Manifestação Técnica, às fls. 34/39, a CARES afirma que " quando da nossa visita técnica, fomos recebidos pela filha e irmã da Sra. Ana Carina de Oliveira, as quais nos informaram que a pressão diminuiu, impedindo o abastecimento das residências do terreno diretamente nos reservatórios elevados, justamente após a troca do hidrômetro pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento. Observa-se, na fotografia anterior, que o barrilete não está instalado ao nível do terreno ou sob a calçada, e sim, com elevação próxima de 01 (um) metro, o que certamente incorreu na diminuição da carga hidráulica".

A Câmara técnica recomendou que:

"- fosse solicitada à Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento a troca do hidrômetro instalado por um de calçada, a exemplo da ilustração a seguir, o que restabeleceria a pressão disponível antes da troca, ou  
- fosse construída uma cisterna, em cumprimento ao que determina o Decreto Estadual nº 553/1976, ou ainda, adquirida uma caixa d'água a ser assentada no próprio terreno, momento em que próprio sistema de bombeamento existente seria a ela acoplado, para posterior recalque de água potável aos reservatórios elevados das residências".

Instada a se manifestar, a Companhia apresentou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 552/2019, às fls. 60/61, afirmando não haver qualquer irregularidade por conta da companhia, haja vista que o problema ocorreu após a troca do hidrômetro pela Concessionária Zona Oeste Mais.



A Procuradoria se manifestou, às fls. 63, requerendo esclarecimentos quanto à "situação atual do abastecimento de água no imóvel".

Às fls. 78, a Ouvidoria encaminhou a email da usuária, informando que os problemas de abastecimento permanece.

A Procuradoria, às fls. 81/82, após análise dos autos, concluiu que *"não obstante a verificação pela CARES de que em sua vistoria técnica, afirma que o abastecimento regular do imóvel, registra-se que a reclamação incorreu justamente após a troca do hidrômetro pela Concessionária Zona Oeste Mais, devendo a Concessionária CEDAE ser responsabilizada pelo que ocorreu"*.

É o relatório

  
Luigi Troisi

Conselheiro Presidente- Relator





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

---

Processo nº : E-22/007/138/2019  
Data de autuação: 13/02/2019  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ofício n 083/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 007/2019 -  
2018.01177358. Suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua  
Ribamar nº 176 - Conjunto Jardim Água Branca, Bairro Realengo/RJ.  
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2019

---

VOTO

---

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Presidência da AGENERSA por força da CI PRESI/AGENERSA nº 104/2019 de 11 de fevereiro de 2019 que encaminhou o Ofício nº 083/2019, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, Defesa do Consumidor e Contribuinte -, referente ao Inquérito Civil nº 007/2019 - 4ª PJDC<sup>1</sup>.

O Inquérito Civil nº 007/2019 - 4ª PJDC foi instaurado, pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, para apuração de suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua Ribamar, nº 176, Conjunto Jardim Água Branca, bairro Realengo<sup>2</sup>.

Instada a se manifestar, pelo Ofício AGENERSA/PRESI nº 145/2019<sup>3</sup>, a Cedae encaminhou o Ofício CEDAE ACP-DP nº 066/2019, às fls. 17/19, afirmando que "o imóvel em questão está regularmente abastecido, haja vista consulta das medições de consumo dos últimos 12 meses, referentes à matrícula 0142009-2, que demonstram consumo MEDIDO em todas as aferições, ou seja, o cliente está comprovadamente consumindo.

(...)

Por fim, a CEDAE pontua que, por se tratar de residência situada na Área de Planejamento - 5, a Concessionária responsável pela leitura do hidrômetro é a Zona Oeste Mais Saneamento, sendo

---

<sup>1</sup> Fls. 04/09

<sup>2</sup> Fls. 05/09

<sup>3</sup> Fls. 14/15.



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

*assim, a higidez dos dados apresentados é evidente, haja vista a configuração de prova produzida por terceiro".*

Compulsando os autos, verifiquei que a Rua Ribamar, nº 176, Conjunto Jardim Água Branca, bairro Realengo, neste município, encontra-se na Área de Planejamento 05 (AP-5), cuja competência da Companhia para prestação dos serviços de abastecimento de água é reduzida conforme consta no parágrafo primeiro da cláusula segunda do Termo de Reconhecimento Recíproco de Direitos e Obrigações<sup>4</sup> e a cláusula sexta do Contrato de Concessão entre a FAB. Zona Oeste S/A e o Município do Rio de Janeiro<sup>5</sup>. Cabe à Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento a Gestão comercial do serviço de abastecimento de água.

A cláusula sétima do referido contrato de concessão define o serviço de gestão comercial. O item 7.3 enumera serviços além do faturamento que são de competência da Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento, entre eles a instalação, manutenção e troca de hidrômetros<sup>6</sup>.

Em sua Manifestação Técnica, às fls. 34/39, a CARES afirma que *"quando da nossa visita técnica, fomos recebidos pela filha e irmã da Sra. Ana Carina de Oliveira, as quais nos informaram que a pressão diminuiu, impedindo o abastecimento das residências do terreno diretamente nos reservatórios elevados, justamente após a troca do hidrômetro pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento. Observa-se, na fotografia anterior, que o barrilete não está instalado ao nível do terreno ou sob a calçada, e sim, com elevação próxima de 01 (um) metro, o que certamente incorreu na diminuição da carga hidráulica"*.

<sup>4</sup> "PARÁGRAFO PRIMEIRO - A COMPANHIA permanecerá sendo a prestadora dos serviços de captação, tratamento, adução e distribuição de água potável e coleta, transporte e tratamento adequado dos esgotos sanitários e cobrança pela prestação desses serviços no Município do Rio de Janeiro, pelo prazo de 50 (cinquenta) anos, contados da celebração do presente instrumento, prorrogáveis por mais 50 (cinquenta) anos, independente de notificação prévia, com exceção apenas da coleta, transporte e tratamento adequado dos esgotos sanitários e cobrança pela prestação desses serviços na Área de Planejamento 5 (AP5) e nas Áreas Faveladas, definidas nos ANEXOS I e II, deste instrumento".

<sup>5</sup> "6.1 O objeto do presente CONTRATO é a outorga onerosa, em caráter de exclusividade, da CONCESSÃO para a prestação dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO na ÁREA DE PLANEJAMENTO - 5, compreendendo a realização dos investimentos necessários à ampliação, conservação e manutenção do SISTEMA, nos termos e condições estabelecidas neste instrumento.

6.2 Para a adequada execução do objeto do presente CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA será responsável pela realização das atividades relacionadas à gestão comercial dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, observadas as condições previstas neste CONTRATO e no CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA"

<sup>6</sup> "7.3 Além do faturamento e cobrança relativos aos serviços de abastecimento de água prestados na ÁREA DE PLANEJAMENTO-5, a gestão comercial compreenderá, dentre outras atividades pertinentes, nos termos previstos no CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA:

(...)  
7.3.7. a instalação, manutenção e troca de hidrômetros".



Assim, uma vez constatada pela CARES que a pressão da água no imóvel era suficiente e que o problema de abastecimento é decorrente da troca do hidrômetro realizado pela Concessionária Zona Oeste Mais, serviço este de sua competência, foi afastada qualquer responsabilidade a ser atribuída à CEDAE. Portanto, é dever da Concessionária Zona Oeste Mais a realização da troca do hidrômetro, na forma recomendada pela CARES.

Ademais, é importante destacar que a contratação do serviço de gestão comercial da Concessionária Zona Oeste Mais foi realizada mediante processo licitatório junto ao Poder Concedente Municipal, sem participação da CEDAE e do Estado do Rio de Janeiro na assinatura do instrumento concessivo.

Dessa forma, a regulação da Concessionária foge da competência regulatória da AGENERSA. A regulação e fiscalização é realizada pela RIO ÁGUAS, conforme cláusula 24 do Contrato de Concessão da Zona Oeste Mais.

A Companhia não pode ser responsabilizada pelos danos decorrentes dos atos praticados pela Concessionária, sendo certo afirmar que não restou demonstrado, nos autos, o nexo de causalidade entre a conduta da CEDAE e a falta de água na residência da usuária.

Outrossim, em sua vistoria técnica, a CARES recomendou a construção de uma cisterna, ou a aquisição de uma caixa d'água que deverá ser *"assentada no próprio terreno, momento em que próprio sistema de bombeamento existente seria a ela acoplado, para posterior recalque de água potável aos reservatórios elevados das residências"*.

O art. 29 do Decreto nº 533/1976 que determina a existência do reservatório nas edificações, permitindo, assim, a utilização da água continuamente. Dessa forma, cabe à usuária construir uma forma de armazenamento de água em cumprimento ao diploma legal.

Em face do exposto acima, mormente do parecer da CARES, ao qual me filio, sugiro ao Conselho Diretor:





Serviço Público Estadual

Processo n° E-22/007/138/2019

Data 13 / 02 / 2019 Fls. 135

Rubrica: *[assinatura]* 50954-701

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

- 
- Considerar que não houve falha na prestação de serviço da Cedae, quanto ao objeto do presente processo.
  - Encerrar o presente processo.

É o voto,

*[assinatura]*

**Luigi Troisi**

**Conselheiro Presidente - Relator**





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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4013 , DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019.**

**CEDAE** - Ofício n 083/2019 - 4ª PJDC - Inquérito Civil PJDC nº 007/2019 - 2018.01177358. Suposta irregularidade no abastecimento de água na Rua Ribamar nº 176 - Conjunto Jardim Água Branca , Bairro Realengo/RJ.

**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-22/007/138/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação de serviço da Cedae, quanto ao objeto do presente processo.

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2019.

*[assinatura]*  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro Presidente-Relator  
ID 44299605

*[assinatura]*  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID 39234738

*[assinatura]*  
**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro  
ID 50894617

*[assinatura]*  
**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro  
ID 05546885

Vogal