



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

E-12/003/100259/2018  
12/12/2018 81  
43469807

---

Processo nº : E-12/003/100259//2018  
Data de autuação: 12/12/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Conta de água e esgoto – Matrícula 013432-1 – Cancelamento de cobrança de consumo – Luiz Roberto Ribeiro.  
Sessão Regulatória: 30/01/2020

---

### RELATÓRIO

---

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante requerimento formulado por usuário junto à Presidência da AGENERSA<sup>1</sup>, por meio do qual solicitou a instauração de processo administrativo visando apurar a reclamação já apresentada junto à Companhia CEDAE, em 24/04/2017, sob o protocolo nº 05/167/07, sobre “*vistoria ao local, no imóvel da Rua Guatemala, nº 61, Bairro da Penha, visando aferir, por parte dos funcionários da CEDAE, da existência ou não do hidrômetro que deu origem as contas objeto da presente*”, relacionadas à Matrícula nº 0123431-2 (comercial), e ainda, ressaltou que o imóvel também estaria cadastrado sob a Matrícula nº 0123432-1 (residencial).

Neste contexto, requereu o desligamento de ramal, caso seja encontrado o hidrômetro relacionado à Matrícula nº 0123431-2 (comercial) e, alternativamente, a aferição de valores pagos indevidamente, na hipótese de não haver hidrômetro<sup>2</sup>.

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

Em seguida, consta dos autos a CI PRESI/AGENERSA nº 095/2019<sup>4</sup>, promovendo a juntada de uma cópia do OFÍCIO CEDAE ACP-DP nº 026/2019<sup>5</sup>, por meio do qual a Companhia informou

---

<sup>1</sup> Fls.03/12;

<sup>2</sup> Fls.07 e 12;

<sup>3</sup> Fls.14/15 e 20/21;

<sup>4</sup> Fls.22;

<sup>5</sup> Fls.23/26;

---

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100259//2018

---



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

E-12/003/100259/2018  
12/12/2018  
82  
13464807

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 (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 do Conselho - Diretor da AGENERSA, realizada aos 11 dias do mês de fevereiro de 2019, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria<sup>6</sup>.

Em resposta, a Companhia CEDAE<sup>7</sup> informou que foram realizadas duas tentativas infrutíferas de vistoria no local para resolver o assunto, *“uma no dia 19/01/2018 e outra em 02/01/2019”*, mas que, posteriormente, realizou novo contato com usuário e conseguiu agendar a vistoria somente para o dia 20/03/2019, uma vez que *“não haveria tempo hábil para avisar o inquilino”*, conforme afirmado pelo usuário naquela oportunidade, acreditando, assim, ter atendido à solicitação desta Reguladora.

A CARES<sup>8</sup>, instada a se manifestar, expediu o Ofício AGENERSA/CARES nº 006/2019, por meio do qual solicitou à Companhia CEDAE a apresentação das providências que foram adotadas, após vistoria no local, em especial, *“relativamente ao pedido de cancelamento das cobranças de consumo e devolução de valores indevidamente pagos pela matrícula 013432-1”*.

<sup>6</sup> Fls.28;

<sup>7</sup> Fls.33/34;

<sup>8</sup> Fls.36/37;



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

12/12/2018 E-12/003/100259/2018  
83  
13464807

Em resposta ao pedido formulado pela mencionada Câmara Técnica, a Companhia ressaltou que o usuário, ora reclamante, não estaria cadastrado como titular do imóvel reclamado, nem teria comprovado qualquer relação com o verdadeiro titular das referidas matrículas, carecendo, portanto, de legitimidade na presente demanda, e prosseguiu, ao registrar que em vista de provável erro material ao longo do caso em debate, tornou-se necessário delimitar o objeto do presente processo, eis que sob sua ótica, “o pedido do reclamante, às fls.11/12, não postula acerca da matrícula 013432-1, mas sim, sobre a matrícula nº 0123431-2”.<sup>9</sup>

Ademais, aduziu ter realizado “03 (três) tentativas de vistoria infrutíferas por conta do não atendimento da equipe técnica pelo reclamante, tendo finalmente procedido com a vistoria no endereço Rua Guatemala, nº 61, em Penha Circular, Rio de Janeiro, em 03/05/2019”, e sustentou que a demora no atendimento da solicitação foi causada pelo próprio reclamante aos criar empecilhos à sua realização, e que a execução do serviço de cancelamento de cobrança exige vistoria completa, por força do Procedimento Comercial interno da Companhia.

Concluiu em sua defesa que, após vistoriar o local reclamado, constatou que a Matrícula nº 0123431-2, “trata-se de uma Igreja Presbiteriana, com hidrômetro A05C100249, dentro do tempo”<sup>10</sup>, juntando imagens fotográficas comprobatórias de suas alegações<sup>11</sup>, e destacou “ter realizado teste no local e observado a existência de 02 (duas) caixas de 1.000 litros e 500 litros, ambas abastecidas por medidor”, e ainda, “a inexistência de débitos para a matrícula em questão”.

Por fim, a Companhia CEDAE afirmou não ter localizado hidrômetro relacionado à Matrícula nº 0123432-1 e que, após vistoria no local, “procedeu com o cancelamento dos débitos em aberto, bem como, solicitou a baixa da matrícula em questão”<sup>12</sup>.

Retornado os autos do presente processo à CARES, em vista da manifestação complementar apresentada pela Companhia, esta Câmara Técnica emitiu seu parecer nº 066/2019, com base

<sup>9</sup> Fls.46;

<sup>10</sup> Fls.47;

<sup>11</sup> Fls.48;

<sup>12</sup> Fls.49;



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

12/12/2018  
E-12/003/100259/2018  
84  
43464807

no que se apresentou nestes autos, tendo concluído que “o problema foi resolvido de forma satisfatória com o cancelamento dos débitos em aberto”.<sup>13</sup>

Em seguida, mediante despacho exarado pela Ouvidoria<sup>14</sup>, constatou-se que o usuário apresentou nova manifestação rebatendo as justificativas da Companhia CEDAE, e aduziu que somente após intervenção desta Agência Reguladora foi possível resolver o assunto, razão pela qual, restou caracterizado violação ao artigo 14º, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor<sup>15</sup>.

Já Procuradoria<sup>16</sup> desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo, concluindo que “entre a solicitação de vistoria técnica e sua efetiva realização decorreram mais de quatro meses”, tratando-se, portanto, “de uma demora excessiva que prejudicou o usuário”, de modo que a Companhia CEDAE agiu em desconformidade com o princípio da prestação do serviço público adequado ao deixar observar o disposto nos artigos 2º e 3º, do Decreto nº 45.344/2015, e, portanto, está sujeita a aplicação de penalidade, inclusive como medida de cunho pedagógico, visando inibir a repetição de condutas desta mesma natureza.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 432/2019<sup>17</sup>, informei a Companhia CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais, tendo sido, tempestivamente, requerido a dilação do prazo e, conseqüentemente, deferido em até o dia 14/12/2019<sup>18</sup>.

Em seguida, remeti os autos à CASAN para análise da ocorrência em debate<sup>19</sup>, que por sua vez, manifestou “concordância” com o parecer técnico já apresentado pela CARES<sup>20</sup> no sentido de que “o problema foi resolvido de forma satisfatória com o cancelamento dos débitos em aberto”.

<sup>13</sup> Fls.51/53;

<sup>14</sup> Fls.61

<sup>15</sup> Fls.58/60;

<sup>16</sup> Fls.65/68;

<sup>17</sup> Fls.71;

<sup>18</sup> Fls.73;

<sup>19</sup> Fls.75;

<sup>20</sup> Fls.51/52;



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

E-12/003/100259/2018  
12/12/2018 85  
1346480x

Em respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, officiei à Companhia CEDAE, ainda em fase de razões finais, para que se manifestasse sobre as considerações da CASAN<sup>21</sup>

Em sua derradeira manifestação, a Companhia<sup>22</sup> reiterou os termos de suas manifestações e justificativas já apresentadas, e ressaltou que “*as matrículas questionadas 0123431-2 e 0123432-1 encontram-se em nome de terceiro estranho da presente reclamação*” e, portanto, “*a parte reclamante não possui legitimidade para pleitear em nome próprio nenhum tipo de obrigação ou declaração, já que não é destinatária final dos serviços*”. Aduziu, ainda, “*através de vistoria no local, que a matrícula 0123431-2, trata-se de um imóvel ocupado por uma Igreja Presbiteriana*”, sendo abastecida por medidor e sua cobrança é faturada com base no consumo mínimo, sem haver qualquer irregularidade, e concluiu que agiu de maneira correta no caso em debate, de modo que o processo deve ser encerrado.

É o Relatório.

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

<sup>21</sup> Fls.76;

<sup>22</sup> Fls.51/54;



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100259/2018  
Data 12/12/2018 Fls. 86  
Rubrica: Carlos Henrique B. de M. P.  
Assessor de Controle  
em 12/12/2018

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

---

Processo nº : E-12/003/100259//2018  
Data de autuação: 12/12/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Conta de água e esgoto – Matrícula 0123432-1– Cancelamento de cobrança de consumo.  
Sessão Regulatória: 30/01/2020

---

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado visando apurar a reclamação apresentada pelo usuário junto à Presidência desta Reguladora <sup>1</sup>, tendo em vista o não atendimento pela Companhia CEDAE, ao protocolo nº 05/167/07, sobre o pedido de vistoria no imóvel situado na Rua Guatemala, nº 61, Bairro da Penha, a fim de verificar a existência ou não de hidrômetro que deu origem a cobrança relacionada às Matrículas nº 0123431-2 (comercial) e nº 0123432-1 (residencial).

Para tanto, requereu o usuário o desligamento de ramal, caso seja constatado a existência de hidrômetro relacionado à Matrícula nº 0123431-2 (comercial) e, alternativamente, a aferição de valores pagos indevidamente, na hipótese de não haver hidrômetro <sup>2</sup>.

Na presente hipótese, após analisar as informações da CEDAE <sup>3</sup> sobre o fato reclamado, constatou-se que a Companhia justificou a demora no atendimento da solicitação, devido ao fato de não ter conseguido vistoriar o imóvel, nos dias 19/01/2018 e 02/01/2019, mas que, posteriormente, após ter conseguido agendar a vistoria com o usuário, diligenciou ao local em 20/03/2019 e concluiu que a Matrícula nº 0123431-2, está relacionada a uma Igreja Presbiteriana, com hidrômetro A05C100249 e abastecimento regular, não havendo débito em aberto.

Ademais, registrou que, em razão de não ter localizado hidrômetro relacionado à Matrícula nº 0123432-1, procedeu com o cancelamento dos débitos em aberto e realizou a baixa da mesma.

<sup>1</sup> Fls.03/12;

<sup>2</sup> Fls.07 e 12;

<sup>3</sup> Fls.33/34 e 46/47;

---

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100259//2018

---



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-12/003/100259/2018  
Data 12/12/2018  
Rubrica Carlos Henrique B. Stumpf

A CARES<sup>4</sup>, em vista de todas as informações apresentadas pela Companhia, emitiu seu Parecer nº 066/2019, e concluiu que o problema foi resolvido de forma satisfatória com o cancelamento dos débitos em aberto, entendimento este, inclusive, que foi ratificado pela Câmara Técnica de Saneamento – CASAN<sup>5</sup>.

Já a Procuradoria<sup>6</sup> desta AGENERSA, apresentou seu parecer jurídico conclusivo e concluiu que a demora excessiva no atendimento acabou prejudicando o usuário, em desacordo com o princípio da prestação do serviço público, estando, assim, sujeita a penalidade.

Assim, conforme entendimento pacífico deste Conselho-Diretor, muito embora tenha o problema tenha sido resolvido, não se pode aceitar que, somente após o usuário apresentar reclamação junto a esta Reguladora, a Companhia CEDAE venha a adotar as providências cabíveis para atender ao pedido de um serviço que já havia sido registrado há mais de 1 (ano).

Portanto, por tudo que consta nestes autos, concluo que as justificativas apresentadas pela Companhia CEDAE, em que pese os esforços realizados pela mesma, não eximem sua responsabilidade pela prestação do serviço público, que no caso, foi inadequado, considerando, em especial, a verdade das alegações que foram relatadas pelo usuário, e ainda, por ter ultrapassado a esfera do razoável ao demorar aproximados 2 (dois) anos contados da data da abertura do protocolo nº 05/167/07 junto à Companhia e não impugnado, para resolver a reclamação, sendo este o entendimento da Procuradoria desta Reguladora, que ora acompanho.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 24/04/2017, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95

<sup>4</sup> Fls.51/53;

<sup>5</sup> Fls.75;

<sup>6</sup> Fls.65/68;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100259/2018



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

Processo nº E-12/003/100259/2018  
Data 12/12/2018  
Rubrica *fuf* Carlos Henrique B...  
Assessor...  
Id. 44...

combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização pela cobrança indevida relacionada à matrícula nº 0123432-1;

Art.2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

Art.3º - Determinar a SECEX seja retificado o número da matrícula e excluído nome do usuário indicado na capa destes autos, para que passe a constar o seguinte: “*CONTA DE ÁGUA E ESGOTO – MATRÍCULA Nº 0123432-1 – CANCELAMENTO DE COBRANÇA DE CONSUMO*”, tendo em vista o erro material e privacidade de dados pessoais do usuário.

É o Voto

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



Estado do Rio de Janeiro  
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-12/003/100259/2018  
Data 12.12.2018 Pág. 89  
Rubrica *[assinatura]* Carla Monteiro  
Admissor Consequente  
4419051-3

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4050

, DE 30 DE JANEIRO DE 2020.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – CONTA DE ÁGUA E ESGOTO – MATRÍCULA 0123432-1- CANCELAMENTO DE COBRANÇA DE CONSUMO.

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-12/003/100259//2018, por unanimidade,

DELIBERA,

Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 24/04/2017, pelo descumprimento dos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, conseqüentemente, sua responsabilização pela cobrança indevida relacionada à matrícula nº 0123432-1;

Art.2º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

Art.3º - Determinar a SECEX seja retificado o número da matrícula e excluído nome do usuário indicado na capa destes autos, para que passe a constar o seguinte: "CONTA DE ÁGUA E ESGOTO – MATRÍCULA Nº 0123432-1 – CANCELAMENTO DE COBRANÇA DE CONSUMO", tendo em vista o erro material e privacidade de dados pessoais do usuário;

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

*[assinatura]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro-Presidente  
Id. 44299605

*[assinatura]*  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
Id. 39234738

*[assinatura]*  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 50894617

*[assinatura]*  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
Id. 05546885