



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor - Gabinete do Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: E-22/007.097/2019  
Data de autuação: 24/01/2019  
Regulada: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007721 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA.  
Sessão Regulatória: 30 de novembro de 2021.

---

## RELATÓRIO

---

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar ocorrência registrada pela Ouvidoria desta Agência, que versa sobre reclamação de usuário que sustentou existência de irregularidade em cobranças de contas de fornecimento de água, que remontam ao ano de 2015<sup>[i]</sup>, relativamente a imóvel que habitou no passado.

Inicialmente, pelos Ofícios AGENERSA/SECEX SEI nº 92/2019<sup>[ii]</sup> e nº 74/2019<sup>[iii]</sup>, o usuário e a Companhia, respectivamente, foram informados acerca da autuação do presente regulatório.

Em continuidade à instrução do feito, à Companhia, dirigindo-se à Ouvidoria desta Casa, se manifestou<sup>[iv]</sup> nos autos, informando que:

*"(...) Infelizmente vem acontecendo demoras para a execução dos seus serviços de manutenção, em especial, de consertos de vazamentos e reposição de pavimento, entre outros tipos de serviço..."*

A seguir, a Relatoria do presente feito foi atribuída ao Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro por decisão do Conselho-Diretor<sup>[v]</sup>.

Em seguimento, foi viabilizado acesso à íntegra dos autos à Companhia<sup>[vi]</sup>, de modo que esta se manifestasse sobre os fatos que deram origem ao presente regulatório, tendo a Companhia requerido a prorrogação do prazo para ofertar manifestação<sup>[vii]</sup>.

Por decisão da Relatoria, a Companhia foi novamente notificada para apresentar manifestação, no prazo de 10 (dez) dias<sup>[viii]</sup>, o que efetivou<sup>[ix]</sup>, mencionado que “o reclamante compareceu e efetuou o parcelamento do débito aqui versado...”

Prosseguindo a instrução, os autos foram enviados à Câmara de Resíduos Sólidos –

CARES[x], para que fosse produzida Nota Técnica, tendo aquela produzido despacho[xi] de envio dos autos à Ouvidoria, para que o usuário fosse consultado acerca da resolução da questão posta no presente regulatório.

A Ouvidoria, após contato com o usuário, trouxe a manifestação deste[xii], na qual é explicado que houve apenas o parcelamento da dívida, mas que permanecia a vinculação do usuário à matrícula do imóvel que recebe o serviço.

A Câmara Técnica de Resíduos Sólidos – CARES, após minuciosa análise do feito, emitiu Nota Técnica, através do Parecer nº 048/2019[xiii], concluindo que:

*"(...) Apesar de o assunto não ser de cunho técnico, este subscrevente tem o entendimento de que o problema será resolvido após a quitação dos débitos, e não havendo novos elementos para manifestação, encerra o presente parecer..."*

Ato contínuo, os autos foram enviados à Procuradoria[xiv], que, de plano, solicitou que:

*"(...) Seja solicitado à Companhia CEDAE a apresentação das telas sistêmicas com as solicitações acima indicadas (parcelamento da dívida e transferência de titularidade) bem como a documentação referente ao Contrato de Confissão de Dívida e Parcelamento em tela, esclarecendo devidamente quais foram os motivos que impossibilitaram a referida transferência de titularidade".*

Em continuidade, a Companhia foi notificada[xv] para que, no prazo de 10 (dez) dias, fossem prestados os esclarecimentos solicitados pela Procuradoria desta Agência, o que fez[xvi], destacando a efetivação do parcelamento da dívida e que foi criada nova matrícula vinculada ao imóvel em questão atribuindo-se a titularidade ao atual proprietário.

Retornando os autos à Procuradoria[xvii], o Órgão Jurídico opinou[xviii] no sentido de que:

*"(...) O presente feito deve ser encaminhado à Ouvidoria da AGENERSA, para que seja diligenciado junto ao usuário, se, de fato, a troca de titularidade foi realizada".*

Acolhendo o parecer jurídico, a Relatoria determinou o envio dos autos à Ouvidoria[xix], que em contato com o usuário[xx], este relatou que o problema persistia.

A seguir, a Relatoria determinou que a Companhia, no prazo de 15 (quinze) dias, se manifestasse nos autos[xxi].

Em resposta, a CEDAE veio aos autos[xxii] e requereu prorrogação do prazo para se manifestar, o que lhe foi deferido[xxiii], tendo a Companhia assinalado[xxiv] que municiou os autos com a documentação comprobatória, aduzindo, ainda, que o usuário desistiu da ação judicial, processo nº 0119574-48.2019.8.19.0001, resultando em sua extinção sem o julgamento do mérito.

Adiante, os autos foram enviados, novamente, à Ouvidoria[xxv], para que esta efetuasse contato com o usuário, para esclarecimentos acerca do asseverado às fls. 54, com relação ao parcelamento do débito.

Em continuidade, a Ouvidoria assinalou[xxvi] o resultado infrutífero das inúmeras tentativas de contato com o usuário, o que ensejou o envio dos autos à Procuradoria[xxvii] para manifestação conclusiva.

Em seu parecer jurídico conclusivo[xxviii], após detida análise dos autos e relatório circunstanciado dos movimentos processuais, a Procuradoria concluiu sua manifestação nos seguintes termos:

*"(...) Esta Procuradoria entende que, em que pese ter realizado o serviço requerido pelo reclamante, a CEDAE não cumpriu com o determinado nos artigos 2º caput e 3º inciso I, do Decreto 45.344/15, agindo em oposição aos princípios da prestação do serviço público adequado e eficiência, sugerindo aplicação de penalidade como medida de cunho pedagógico, eis que o intuito é inibir a repetição de condutas semelhantes em casos futuros".*

Ato contínuo, os autos foram enviados à Câmara Técnica de Saneamento[xxix], haja vista a revogação das atribuições temporárias dos assuntos relacionados à fiscalização e regulação da CEDAE à CARES[xxx], tendo a CASAN se alinhado[xxxi] aos pareceres dos órgãos técnico e jurídico desta Agência.

Por decisão do Conselho-Diretor, os autos foram redistribuídos à minha Relatoria[xxxii].

Em 21 de setembro de 2021, com a digitalização dos autos, efetuou-se o encerramento do processo físico n.º E-22/007.97/2019, contendo 84 folhas[xxxiii].

Com o objetivo de encerramento da instrução, determinei[xxxiv] a disponibilização de *link* à Companhia para que oferecesse suas razões finais, o que foi efetivado pelo envio de comunicado[xxxv] àquela.

Em suas Razões Finais[xxxvi], a Companhia, insurgindo-se contra os pareceres técnico e jurídico, dos órgãos internos desta Agência, requereu o encerramento do feito, sem aplicação de penalidade.

***Este é o Relatório.***

  
**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator

---

[i] Folhas 04/05: CI AGENERSA/OUVID nº 40 e Registro da Ocorrência nº 2018007721.

[ii] Folhas 07: Ofício AGENERSA/SECEX nº 92/2019.

[iii] Folhas 08/09: Ofício AGENERSA/SECEX nº 74/2019.

[iv] Folhas 11/14: Ofício CEDAE ACP-DP nº 026/2019.

[v] Folhas 16: Despacho de encaminhamento da SECEX.

[vi] Folhas 17: Despacho CODIR-TM.

[vii] Folhas 21: Ofício CEDAE ACP-DP nº 088/2019.

- [viii] Folhas 22: Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 049/2019.
- [ix] Folhas 24/26: Ofício CEDAE ACP-DP nº 130/2019.
- [x] Decisão do Conselho-Diretor: DOERJ 27/06/2018.
- [xi] Folhas 27: Despacho do Gerente da CARES.
- [xii] Folhas 28/29: Troca de emails entre a Ouvidoria e o reclamante.
- [xiii] Folhas 35/36: Parecer conclusivo CARES.
- [xiv] Folhas 38: Despacho da Procuradoria.
- [xv] Folhas 41: Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 140/2019.
- [xvi] Folhas 42/49: Ofício CEDAE ACP-DP nº 331/2019.
- [xvii] Folhas 50: Despacho CODIR/TM.
- [xviii] Folhas 51/52: Parecer 003/19/MA.
- [xix] Folhas 53: Despacho CODIR-TM.
- [xx] Folhas 54/55: Troca de mensagens de correio eletrônico (*emails*) entre a Ouvidoria e usuário.
- [xxi] Folhas 58: Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 291/2019.
- [xxii] Folhas 59: Ofício CEDAE ADPR-37 nº 643/2019.
- [xxiii] Folhas 60: Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 340/2019.
- [xxiv] Folhas 61/62: Ofício CEDAE ADPR-37 nº 697/2019.
- [xxv] Folhas 63: Despacho CODIR-TM.
- [xxvi] Folhas 64/66: Diversas tentativas de contato da Ouvidoria com o usuário-reclamante.
- [xxvii] Folhas 67: Despacho CODIR-TM.
- [xxviii] Folhas 69/73: Parecer EV nº 51/2019.
- [xxix] Folhas 74: Despacho CODIR-TM
- [xxx] Decisão do CODIR: DOERJ de 25/11/2019.
- [xxxi] Folhas 75: Parecer conclusivo CASAN.
- [xxxii] Folhas 81: Resolução AGENERSA/CODIR nº 754/2021.
- [xxxiii] Doc SEI nº 22441223: Termo de Encerramento de Processo.
- [xxxiv] DOC SEI nº 23297401: *Link* para oferecimento de razões finais.
- [xxxv] DOC SEI nº 23379343: Ofício AGENERSA/SCEXEC SEI Nº 948 e DOC SEI nº 23380292 (envio de *email*).
- [xxxvi] Ofício CEDAE DPR-7 nº 529/2021.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 15/12/2021, às 23:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **25950768** e o código CRC **CB26F789**.

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-9720



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 35/2021/CONS-05/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

**PROCESSO Nº E-22/007.97/2019**

**INTERESSADO: AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE**

Processo nº: E-22/007.097/2019  
Data de autuação: 24/01/2019  
Regulada: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº 2018007721 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA  
Sessão Regulatória: 30 de novembro de 2021

---

**VOTO**

---

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a Ocorrência registrada pela Ouvidoria desta Agência, na qual o usuário relatou dificuldades para resolver questão, junto à CEDAE, relativa a cobranças indevidas vinculadas à matrícula de imóvel que já havia desocupado, nas palavras do reclamante, “há alguns anos”.

Assim, em breve síntese do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, em que pese o inconformismo do usuário, pode-se constatar nos autos que este, no curso do presente feito, **anuiu ao parcelamento do débito proposto pela CEDAE, ressaltando a situação residual de vinculação de seu nome à matrícula do imóvel.**

Diante da atribuição temporária da CARES para análise de Processos Regulatórios da Companhia, a Câmara Técnica, após detida análise do processo em tela, entendeu que, ultrapassada a quitação do débito, o caso era passível de resolução sem maiores desdobramentos.

Importante pontuar, também, que o usuário ajuizou ação cível pelo mesmo fato gerador do regulatório em análise. Em sequência, houve notícia, nos autos, de sua desistência em prosseguir com o processo judicial, o qual foi extinto sem o julgamento do mérito.

Visando buscar meios de dar suporte na resolução da reclamação em tela, a Ouvidoria desta Reguladora, no curso do processo, envidou esforços para contactar o usuário em diversas oportunidades, porém não logrou êxito em confirmar a efetivação do parcelamento do débito junto à CEDAE, já que o **reclamante, procurado reiteradas vezes, não respondeu às tentativas de contato desta Agência.**

Após breve relato do feito, a Procuradoria desta Agência, opinou pela **aplicação de penalidade à Regulada, por considerar que, apesar da Cia ter atendido o pleito do usuário de parcelamento do seu débito, demorou sobremaneira para proceder a retirada do seu nome da matrícula do imóvel**, considerando, portanto, que a atuação da Companhia não respeitou os princípios da eficiência e da prestação do serviço público adequado, princípios estes que se traduzem como bases para os serviços essenciais.

Por fim, cabe ressaltar que, em manifestação técnica, a CASAN, que retomou a atribuição para análise dos casos da CEDAE, se **alinhou aos entendimentos da CARES e da Procuradoria desta Agência** no que tange a Ocorrência em apreço.

Ao analisar o caso, importante se faz pontuar que **há duas situações fáticas, e que a primeira não desincumbe a Regulada da segunda**. Assim, explicando - no que tange ao primeiro dado - é notório o fato que **o usuário desocupou o imóvel sem ter requerido, à época, que a Companhia realizasse a interrupção do fornecimento do seu serviço**, bem como a respectiva baixa cadastral, de modo a viabilizar a desvinculação de seus dados pessoais da matrícula do imóvel junto à CEDAE.

Como se sabe, no período em que se utilizava do imóvel, o reclamante se encontrava obrigado à contraprestação pelo fornecimento do serviço de saneamento básico, em decorrência de sua posse sobre o imóvel, conforme leciona, majoritariamente, a doutrina jurídica<sup>[i]</sup>. Logo, por inferência lógica, certo é que **se o usuário não procedeu à baixa de seu cadastro na época que saiu do imóvel, não haveria como a Delegatária direcionar as cobranças regulares a quem efetivamente lhe sucedeu, na condição de destinatário atual do serviço, por desconhecimento do fato**.

No entanto, - agora, no que tange ao segundo dado - cabe a esta Reguladora analisar se, no curso da solicitação do usuário, de baixa da matrícula, a Companhia se descuidou de seus deveres como delegatária de serviço público de natureza essencial, devido à morosidade de suas ações. E, sob este prisma, **o caso deve ser analisado do momento da solicitação do usuário até a efetiva baixa cadastral pela CEDAE**.

Assim, da simples análise dos autos, pode-se constatar que **o lapso temporal existente desde o primeiro contato do usuário com a CEDAE (em 03/10/2018) até a efetiva resolução da ocorrência pela Cia (em 28/05/2019)<sup>[iii]</sup>, transcorreram 237 (duzentos e trinta e sete) dias**.

Logo, é pacífico o entendimento de que **a Companhia extrapolou os limites da razoabilidade, ao atuar com extrema morosidade até a efetiva resolução da demanda, de baixa complexidade técnica ou administrativa, esperada pelo usuário**. Outro ponto que merece destaque, é a constatação, no curso deste regulatório, que a CEDAE somente prestou os esclarecimentos necessários ao reclamante<sup>[iii]</sup>, que deveriam ter sido prestados de início, a partir do protocolo da reclamação. Ficando, portanto, evidente que a Companhia **faltou com o dever de cuidado** - em diversas ocasiões - no tratamento da reclamação em apreço, especialmente no que se refere às informações que deveriam ter sido prestadas.

Nesse passo, importante observar a cronologia dos fatos. Veja-se:

- **03/10/2018**: Usuário protocolou, junto à CEDAE, sua solicitação;
- **27/11/2018**: Último contato do usuário com a Ouvidoria da CEDAE;
- **27/01/2019**: Usuário protocolou manifestação junto à Ouvidoria da AGENERSA;
- **28/05/2019**: A CEDAE efetivou as solicitações do usuário.

Desse modo, oportuno se faz ressaltar que a atuação da CEDAE se submete aos ditames advindos do Decreto nº 45.344/2015, pelo qual, por meio dos Artigos 2º e 3º<sup>[iv]</sup>, são estabelecidas várias das suas obrigações, notadamente as que guardam relação direta com princípios de elevado valor, eis que conectados à **busca permanente da satisfação dos usuários através da melhoria crescente da eficiência e qualidade do serviço público prestado.**

A propósito, por sua relevância no caso em tela, trago o conceito de serviço adequado, definido pela Lei nº 8.987/1995, norma legal que regulamenta as condições para a prestação dos serviços públicos sob o regime de concessão ou permissão, que no parágrafo primeiro do Artigo 6º, o estabelece como sendo “*o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas*”. No mesmo sentido, os incisos I e IV do Artigo 31<sup>[v]</sup> da referida norma legal, são absolutamente claros no sentido de **assegurar a prestação adequada do serviço concedido.**

Dessa forma, a conduta da CEDAE, na **excessiva morosidade para solucionar demanda administrativa tão simples**, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem a relação entre Delegatária de serviços públicos e usuários, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente, mediante **a aplicação de penalidade que demonstre, efetivamente, o seu caráter pedagógico.**

Para tanto, entendo que a **penalidade de multa**, no importe de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à prática da infração (03/10/2018), pelo descumprimento do parágrafo primeiro, do Artigo 6º e do Artigo 31, ambos da Lei 8.987/1995 c/c o Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e o Artigo 15, inciso II, da Instrução Normativa nº 066/2016, é medida que se impõe, de modo a resguardar a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Reguladora, objetivando a permanente melhoria da qualidade do serviço público prestado.

Pelo exposto, em sintonia com os pareceres técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar penalidade de multa à CEDAE, no valor correspondente a 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à prática da infração (03/10/2018), pelo descumprimento do parágrafo primeiro do Artigo 6º e do Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c o Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e o Artigo 15, inciso II, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;
2. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;
3. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (*e-mail*).

*É como Voto.*

  
**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator

[i] “Obrigação propter rem é a que recai sobre uma pessoa, por força de determinado direito real. Só existe em razão da situação jurídica do obrigado, de titular do domínio ou de detentor de determinada coisa”. (GONÇALVES, 2011, p.28)

[ii] Folhas 49: DOC SEI nº 22440690.

[iii] Folhas 24/26: Ofício CEDAE ACP-DP nº 130/2019.

[iv] “Art. 2º - Na prestação dos serviços a CEDAE procurará sempre a satisfação de seus usuários, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, razoabilidade, atualidade, cortesia e modicidade das tarifas.

Art. 3º - Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a:

I - prestar serviço adequado, visando sempre a expandi-lo, utilizando tecnologia apropriada, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;

II - utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados;

III - atender novos pedidos de fornecimento de serviços aos usuários, desde que constatada a viabilidade técnica, assegurada a participação financeira do usuário no investimento, caso haja necessidade;

IV - prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre a prestação e qualidade dos serviços;

(...)

VI - realizar as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar a prestação eficiente de serviços;

(...)

XV - atingir as metas de qualidade e segurança estipuladas pela AGENERSA (...)

[v] “Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

(...)

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão”.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 15/12/2021, às 23:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador

25950803 e o código CRC F3EE21E3.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Conselho Diretor da AGENERSA

## **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. \_\_\_\_\_, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CEDAE** – Ocorrência nº  
2018007721 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-22/007.097/2019** □□, por unanimidade,

### **DELIBERA:**

**Art. 1º.** Aplicar penalidade de multa à CEDAE, no valor correspondente a 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à prática da infração (03/10/2018), pelo descumprimento do parágrafo primeiro do Artigo 6º e do Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c o Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e o Artigo 15, inciso II, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

**Art. 2º.** Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

**Art. 3º.** Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (*e-mail*);

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

**Rafael Carvalho de Menezes**  
Conselheiro-Presidente

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator

**Rafael Augusto Penna Franca**  
Conselheiro

**Marcos Cipriano de Oliveira Mello**  
Conselheiro

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 10/12/2021, às 10:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Cipriano de Oliveira Mello, Conselheiro**, em 14/12/2021, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro**, em 14/12/2021, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 15/12/2021, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **25951017** e o código CRC **ABB01506**.

Referência: Processo nº E-22/007.97/2019

SEI nº 25951017

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-9720

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

ADRIANA MIGUEL SAAD  
Vogal

Id: 2362188

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4337  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2018007721 RE-  
GISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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 SEI-E-22/007.097/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar penalidade de multa à CEDAE, no valor correspondente a 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento, nos últimos 12 (doze) meses, anteriores à prática da infração (03/10/2018), pelo descumprimento do parágrafo primeiro do Artigo 6º e do Artigo 31, ambos da Lei 8.987/95 c/c o Artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015 e o Artigo 15, inciso II, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

**Art. 2º** - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

**Art. 3º** - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (e-mail);

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

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362189

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4338  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**SOLICITAÇÃO DE APOIO E ENCAMINHAMENTO  
DE DOSSIE, PELA VIVA COSME VELHO,  
SOBRE PROBLEMAS DE INFRAESTRUTURA  
DE SANEAMENTO DE PARTE DA ZONA SUL  
DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO - ESTAÇÃO  
ELEVATÓRIA PARAFUSO/INTERCEPTOR  
OCEÂNICO, NO POSTO 5 DE COPACABANA,  
COM REFLEXOS NA POLUIÇÃO DA BAÍA DE  
GUANABARA.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/000274/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Determinar o encerramento do processo sem aplicação de penalidade à CEDAE, tendo em vista que não foi verificada falha na prestação de serviço, bem como que a Concessionária esclareceu, de forma satisfatória, as sugestões apresentadas pela Fundação Rio-Águas.

**Art. 2º** - Encaminhar ofício às entidades interessadas no presente informando a conclusão do feito.

**Art. 3º** - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362190

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4339  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CEDAE - REGULAMENTAÇÃO PELA AGE-  
NERSA DA LEI ESTADUAL Nº 7.810/2017 E  
DECRETO Nº 47.208/2020.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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 SEI-220007/001150/2020, por unanimidade,

**CONSIDERANDO:**

- a promulgação do Decreto Estadual nº 47.208/2020, que regulamenta a Lei Estadual nº 7.810/2017, que trata da cobrança de Tarifa Social pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE aos Grêmios Recreativos Escolas de Samba - GRES;

- a edição da Instrução Normativa AGENERSA nº 81/2020, que regulamenta, no âmbito da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro, a aplicação do Decreto nº 47.208/2020;

- que, até o presente momento, não houve a concessão do benefício tarifário aos GRES, ou seja, os efeitos do Decreto não alcançaram nenhuma agremiação que apoie programas de contrapartida social;

- as manifestações da CEDAE quanto a possíveis pluralidades de metodologias de faturamento, advindas da interpretação dos comandos da Instrução Normativa nº 81/2020 e as dificuldades observadas quando da implementação do Decreto e da norma regulatória;

- que não há necessidade de alteração no Decreto Estadual nº 47.208/2020 para sua efetiva aplicação, já que o referido Decreto já alcançaria as Concessionárias sucessoras da CEDAE;

- a Lei Nacional de Saneamento, Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020, em seu Artigo 23, no qual dispõe sobre a concessão de benefício tarifário pelas Agências Reguladoras;

- a necessidade de preservação do equilíbrio econômico-financeiro da concessão;

- o cunho social da legislação, que visa fomentar o acesso à iniciação da prática esportiva gratuita, na forma de contrapartida social, e a divulgação do esporte-educação na formação das pessoas e caminho para o exercício pleno da cidadania;

- que a eficácia da aplicação do Decreto tende a alcançar inúmeras famílias que, atualmente, vivem em condição de pobreza, através dos programas sociais beneficiados pelo desconto tarifário;

- as crises econômicas e sociais que atingem toda a sociedade, agravadas pela pandemia do coronavírus;

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Determinar a edição de Instrução Normativa a fim de alterar o parágrafo único do Artigo 1º, passando a constar '§ 1º e para incluir o § 2º no mesmo Artigo da Instrução Normativa AGENERSA nº 81/2020, passando a constar nova redação, nos seguintes termos:

"Art. 1º - (...)

§ 1º - Considera-se Tarifa Social, para os efeitos desta Instrução Normativa, o benefício, na forma de desconto, com base na tarifa domiciliar, conta mínima, constante do quadro tarifário da CEDAE e/ou das Concessionárias que vierem a sucedê-la, nas modalidades tarifa 'A' e tarifa 'B', na conta de água e esgoto.

§ 2º - O percentual de desconto, a ser aplicado em cada faixa tarifária, será estimado a partir do valor da tarifa social, instituída pelo Decreto 25.438/1999, em complemento da Progressividade Tarifária, considerando o valor para cada unidade de consumo dividido pelo volume mensal de água, estimado em 6 m³ por unidade".

**Art. 2º** - Homologar os percentuais do benefício tarifário, na forma de desconto, a incidir nas Tarifas dos Grêmios Recreativos Escola de Samba - GRES, para fins de determinação da Tarifa Social GRES, conforme cálculos elaborados com base na metodologia ora aprovada, conforme quadro tarifário, atualizado pela CAPET, a seguir:

**Art. 3º** - Determinar que a CEDAE e/ou as Concessionárias que vierem a sucedê-la, sem prejuízo dos prazos estabelecidos na Instrução Normativa AGENERSA nº 81/2020, comprove, no prazo de 25 (vinte e cinco) dias, sua adequação quanto ao disposto no Artigo 7º e no parágrafo único do Artigo 9º da referida normativa.

**Art. 4º** - Determinar que a CEDAE e/ou as Concessionárias que vierem a sucedê-la, apresente, durante o período de 01 (hum) ano, a contar da publicação da presente Deliberação, Relatórios Trimestrais contendo lista dos GRES que solicitaram o benefício da Tarifa Social junto à empresa e sua motivação para o aceite ou negativa do pedido. No caso de concessão do benefício, informar, no mínimo, quais GRES estão sendo beneficiados, a área de incidência da tarifa ('A' ou 'B'), os volumes mensais consumidos e os respectivos valores faturados, a fim de se avaliar o efetivo cumprimento do Decreto e a obtenção de dados para reequilíbrio econômico-financeiro.

**Art. 5º** - Determinar que a CEDAE e/ou as Concessionárias que vierem a sucedê-la, efetue a inclusão, nos balancetes mensais, na classe de Receitas, da rubrica "Tarifa Social".

**Art. 6º** - Determinar que possíveis recomposições do equilíbrio econômico-financeiro da concessão, decorrentes da aplicação da Tarifa Social aos Grêmios Recreativos Escolas de Samba, sejam realizadas na próxima Revisão Quinquenal da CEDAE e/ou das Concessionárias que vierem a sucedê-la.

**Art. 7º** - Determinar que a Secex envie Ofício à LIESA, informando acerca do inteiro teor da presente Decisão, bem como solicite, no bojo do Ofício, que a Liga Independente informe às Escolas de Samba sobre a possibilidade de concessão do benefício tarifário.

**Art. 8º** - Determinar que a Secex envie Ofício ao Poder Concedente, informando acerca do inteiro teor da presente Decisão.

**Art. 9º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO  
Conselheiro

(Voto manifestado na Sessão Regulatória de 28 de outubro de 2021)

Id: 2362191

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4440  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**INQUÉRITO CIVIL P.JDC Nº 227/2020 - CE-  
DAE. SUPOSTA AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO  
REGULAR DE ÁGUA NA RUA ARTUR  
SANTOS, Nº 594, BAIRRO DE CAMPO GRAN-  
DE.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001294/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (14/01/2020), pela violação do art. 3º da Lei nº 12.527/2011<sup>[14]</sup>, dos arts. 6º, § 1º e 31, I e IV, ambos da Lei nº 8.987/95<sup>[15]</sup> e do art. 2º do Decreto nº 45.344/2015<sup>[16]</sup>.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

**Art. 3º** - Determinar a expedição de ofício 4º Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

**Art. 4º** - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362192

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4441  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CEDAE - OFÍCIO CEDAE DPR Nº 204/2021.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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 SEI-220007/003233/2021, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Ratificar a homologação do valor de R\$ 1,87 ( um real e oitenta e sete centavos ), como remuneração pelo fornecimento de água a ser pago à CEDAE pelas Concessionárias detentoras dos blocos.

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

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro-Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362193

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4442  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CONCESSIONÁRIA CEG - FISCALIZAÇÃO  
TÉCNICA DA EXECUÇÃO DOS PROJETOS  
DE OBRA E INSTALAÇÕES DA CEG PARA O  
ANO DE 2018.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA 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 SEI-E-12/003.182/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que a Concessionária CEG comprovou, perante a AGENERSA, os investimentos físicos e financeiros realizados no ano de 2018.

**Art. 2º** - Considerar que as metas econômico-financeiras dos investimentos aprovados para o ano de 2018, conforme Artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº 3.303/2017, foram cumpridas pela Concessionária CEG.

**Art. 3º** - Determinar que o presente processo seja remetido para a IV Revisão Quinquenal da Concessionária CEG, que se encontra em fase de Embargos nesta AGENERSA.

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

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362194

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4444  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**OCORRÊNCIA Nº 2020009507 - COBRANÇA  
INDEVIDA DE SERVIÇOS DO "PLANO DE AS-  
SISTÊNCIA A GÁS", NUNCA CONTRATADOS  
PELO CLIENTE - POSSÍVEL DESCUMPRIMEN-  
TO DA DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº  
3.849/2019, QUE VEDA A COBRANÇA DE  
"SERVIÇOS TERCEIROS" NAS FATURAS DAS  
CONCESSIONÁRIAS.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/000959/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00004% (quatro centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (01/08/2019), pela violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019, e do art. 39, III, do CDC.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração.

**Art. 3º** - Determinar instauração de processo regulatório para averiguar o devido cumprimento do art. 5º da Deliberação AGENERSA nº 3.795/2019 e do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.849/2019 pelas concessionárias CEG e CEG-RIO, considerando a cobrança indevida do "Plano de Assistência de Gás" no presente caso, a fim de averiguar se o serviço vem sendo indevidamente cobrado também a outros clientes.

**Art. 4º** - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362196

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4445  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**CONSULTA DA CEG E DA CEG-RIO QUANTO  
À POSSIBILIDADE DE PARCELAMENTO DOS  
DÉBITOS DOS USUÁRIOS, DEVIDO AOS IM-  
PACTOS DA PANDEMIA NAS FAMÍLIAS E EM-  
PRESAS.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001322/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Determinar o encerramento da presente consulta, por não haver óbice no parcelamento dos créditos dos usuários pela Concessionária, e não cabendo a esta agência obstaculizar tal iniciativa.

**Art. 2º** - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362197

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4446  
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

**IRREGULARIDADES EM OBRAS DA CEG VE-  
RIFICADAS PELA CAENE. RELATÓRIO DE  
FISCALIZAÇÃO P-028/2020 E TERMO DE NO-  
TIFICAÇÃO Nº 008/2020.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-  
GIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -  
AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001346/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Impor à Concessionária CEG-RIO a penalidade de advertência quanto às irregularidades verificadas no Relatório de Fiscalização CAENE E-028/20 e Termo de Notificação TN-008/20, no sentido de que eventual reincidência poderá ensejar em sanção mais rigorosa do que a presente.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva e à CAENE que promovam o levantamento de casos similares, para análise e orientação deste Conselho Diretor.

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

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
Conselheiro Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA  
Conselheiro Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO  
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO  
Conselheiro

Id: 2362198