



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: SEI-E-12/003/100258/2018  
Data de autuação: 12/12/2018  
Regulada: CEDAE  
Assunto: Conta de água e esgoto - Matrícula 0154469-5 - Cancelamento de cobrança de consumo - Espólio de José  
Sessão Regulatória: 30/06/2022

---

## RELATÓRIO

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da petição interposta pela usuária no dia 06/12/2018 em que alega ter havido negativa por parte da CEDAE de cancelar o ramal referente à matrícula 0154469-5 além da cobrança indevida do consumo de água/esgoto.

Na reclamação em questão a Reclamante alega que vem pagando suas contas de consumo de água/esgoto há mais de 10 anos sem que houvesse hidrômetro que realizasse a medição, conforme abaixo:

*“Relata o requerente que há mais de 10 (dez) anos vem pagando, regularmente a conta de consumo de água/esgoto do imóvel situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, MATRÍCULA 0154469-5.*

*Acontece, porém, que o requerente há tempos comunicou o fato à requerida que, depois de muito tempo de espera, na data de 27/03/2015, o preposto da mesma compareceu ao referido endereço para realizar uma vistoria no local visando encontrar o hidrômetro no local que abastece o imóvel da Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, MATRÍCULA 0154469-5.*

*Realizada a sobredita vistoria, o preposto da requerida não conseguiu encontrar o sobredito hidrômetro conforme se infere do item 05 (cinco), da NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO, solicitando, por conseguinte, a presença do requerente na sede da Concessionária para, no prazo de 10 (dez) dias, regularizar a situação.*

*Comparecendo o preposto do requerente na sede da requerida, argumentou, na ocasião, que no endereço do imóvel da Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, não existe o hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5.*

*Assim, em decorrência do fato em epígrafe, o preposto do requerente solicitou o cancelamento do ramal do imóvel da Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, tendo em vista que não existe no local o hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5.*

*Acontece, porém, que a requerida, até a presente data, não efetuou a suspensão do ramal de abastecimento de água/esgoto do imóvel do requerente, situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, tendo em vista que não existe no local o hidrômetro MATRÍCULA 0154469-5, estando, até a presente data, o requerente pagando as contas de consumo.*

*(...)*

*Conforme se infere do presente requerimento, o requerente há anos está pagando,*

*indevidamente, as contas de consumo de fornecimento de água/esgoto por essa matrícula, tendo sido auferido pelo preposto da requerida que o hidrômetro não existe no local, razão pela qual, deverá ser cancelado tanto o ramal como as cobranças que estão sendo realizadas.*

3- Do pedido:

*Pelo exposto, requer a V. S<sup>a</sup>, o seguinte:*

*A instauração de processo administrativo para apurar a conduta da Concessionária, Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, por negativa de cancelar o ramal, bem como a cobrança indevida do consumo de água/esgoto do hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5, situado na Rua Teófilo Otoni n° 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, haja vista que não existe no local o referido hidrômetro.*

*Seja determinado o cancelamento do ramal, bem como as cobranças indevidas do consumo de água/esgoto do hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5, situado na Rua Teófilo Otoni n° 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, haja vista que não existe no local, conforme vistoria realizada que deu origem à NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO, lavrada pelo preposto da requerida, gerando, em favor da Concessionária enriquecimento ilícito em decorrência das cobranças indevidas ”*

Inicialmente, visando não cercear o direito do contraditório e da ampla defesa, a SECEX encaminhou os Ofícios AGENERSA/SECEX SEI n° 840/2018 e AGENERSA/SECEX SEI n° 841/2018 à Companhia e à Reclamante, respectivamente, informando acerca da autuação do presente processo.

A Companhia se manifestou nos autos, por intermédio do Ofício CEDAE ACP-DP n° 026/2019 , informando que:

*“Inicialmente, a Cedae deve informar 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 Cedae, por não ter tido concurso público para cargos operacionais como auxiliar de saneamento, ajudante de servente, entre outros, necessita da contratação de empresas para a realização dos serviços de manutenção de suas redes de água e esgoto, o qual se realiza por meio de licitação pública*

*Apenas para contextualizar a AGENERSA, a Concorrência Nacional n° 02/2016, que tramitou no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro por meio do processo TCE/RJ n° 1011056-4/16, por aproximadamente dois anos, tinha como objeto a execução de serviços contínuos de apoio à manutenção e à operação do abastecimento de água e esgotamento sanitário das gerências regionais na área da região metropolitana do Rio de Janeiro, divididos em três lotes.*

*O Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro determinou diversas alterações no Edital, inclusive determinando a realização de uma audiência pública, bem como a alteração de parte do escopo do contrato que continha o pagamento por mera alocação de mão de obra na Cedae para que somente houvesse a realização de despesa quando houvesse a efetiva prestação dos serviços de manutenção, o que demandou um esforço muito grande da Cedae para compreender e atender as determinações do TCE.*

*Após todo o trâmite no Tribunal de Contas e a ocorrência da licitação em si, a empresa Emissão S.A. se sagrou vencedora dos três Lotes, tendo dado azo aos contratos administrativos n° 066/2018, 067/2018 e 068/2018, todos da DM, iniciados a partir de 06 de junho de 2018.*

*Contudo após a Emissão S.A. ter assumido esses três contratos para a execução dos serviços de manutenção da Cedae começaram graves problemas em virtude do descumprimento contumaz do contrato, a empresa contratada simplesmente não consegue executar o contrato, o qual se sagrou vencedora.*

*A Cedae nesse período já sofreu com diversas paralisações da mão de obra alocada pela Emissão S.A. para a execução da manutenção, inclusive tendo sido noticiado no RJTV uma dessas paralisações, além de haver um aumento exponencial no número de pendências acumuladas ao longo de apenas 6 meses de contrato.*

*Em virtude desses problemas rotineiros, a Comissão de Fiscalização já emitiu mais de 12 multas, conforme notificações e relatórios em anexo, estando atualmente em fase de rescisão contratual, entretanto ainda não foi possível realizar a rescisão, pois está se aguardando os prazos de defesa e recurso constantes na Lei de Licitações.*

*A Cedae reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, sendo 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.*

*É importante ressaltar que os referidos contratos de manutenção previam a necessidade de atendimento de todos os serviços de manutenção para 48 horas, conforme Termo de Referência em anexo, justamente para atender à AGENERSA, em especial, para atender o dever de buscar sempre a satisfação dos seus usuários, conforme dispõe o artigo 2º do Decreto Estadual nº 45.344 de 17 de agosto de 2015, abaixo transcrito:*

*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.*

*Contudo os problemas apresentados pela empresa Emissão S.A. impedem que a Cedae consiga prestar adequadamente o serviço de maneira célere, cabe ressaltar que no presente caso, toda e qualquer multa que a Cedac sofra por parte da AGENERSA será descontado na fatura da Emissão S.A., inclusive já tendo a Cedae acionado o seguro-garantia, conforme se afere no anexo.*

*A Cedae apenas realizou um breve resumo o acerca da licitação e da execução dos contratos de manutenção para aclarar a essa Agência Reguladora acerca dos problemas que vem ocorrendo, pois se contasse todos os detalhes ocorridos pormenorizadamente nos últimos meses seria necessário diversas páginas para descrever os acontecimentos. Contudo, a Cedae acredita que os documentos em anexo auxiliem no entendimento desta Agência Reguladora de todo o histórico da licitação e execução.*

*Ante todo o exposto, a Cedae entende que sua responsabilidade deve ser atenuada ao máximo em virtude da adoção de todas as medidas administrativas tomadas pela mesma contra a Contratada, inclusive encontrando-se em fase de rescisão contratual.*

*Por fim, requer que todos os processos abertos pela Ouvidoria que tratem acerca da demora na execução de serviços de vazamentos, ligações, entre outros ligados à manutenção sejam analisados de forma que recaia sobre o entendimento que decorrem tão somente deste grave problema que a Cedae está tendo com a Emissão S.A., conforme vastamente documentado.*

*Apesar de todo o exposto a Cedae constituiu um força tarefa com vistas a buscar a normalização da execução dos serviços em seus prazos.”*

**Em manifestação complementar, a Companhia acrescentou:**

*“O ofício acima citado, advindo da Agência Reguladora de Energia e Sancamento Básico do Rio de Janeiro (AGENERSA), solicita que a Cedae se manifeste, no prazo de 30 (trinta) dias, acerca de suposto pedido de cancelamento de ramal não efetuado, referente ao logradouro Rua Teófilo Otoni, nº 113, Loja B, em Santa Teresa, Rio de Janeiro-RJ e matrícula 0154469-5.*

*A CEDAE esclarece que a matrícula em questão trata-se de 1 (um) comércio, cuja titularidade pertence à pessoa jurídica "Café e Bar Outes LTDA", conforme se afere por meio da Consulta a Consumidor que segue:*

*Frisa-se que, no caso em comento, o requerimento em questão não está sendo feito pelo administrador da pessoa jurídica, mas sim pelo espólio, razão pela qual a demanda carece de legitimidade e o cancelamento não for efetuado.*

*Sem mais, a Cedac acredita ter atendido à solicitação de manifestação e se dispõe para qualquer esclarecimento.”*

Instada a se manifestar, a CARES esclareceu que o assunto em questão não possui natureza técnica de engenharia, razão pela qual entendeu que a análise deveria ser feita pela Procuradoria desta AGENERSA. Assim, em prosseguimento, o órgão jurídico solicitou os esclarecimentos abaixo transcritos, para uma melhor análise do processo.

*“Em análise dos autos, observa-se que o cerne da questão é apurar se houve a devida prestação de serviços pela CEDAE nos últimos anos para a localidade em questão, assim como averiguar a impossibilidade do cancelamento de ramal para o referido local por parte do reclamante (Espólio).*

*Desse modo, a fim de dirimir eventuais dúvidas no presente processo, esta Procuradoria sugere ao Ilmo. Conselheiro Relator que solicite à CEDAE prestar os seguintes esclarecimentos:*

- 1) Apresentação de documentação referente às titularidades existentes para a matrícula 0154469-5 nos seus últimos anos e os seus respectivos períodos;*
- 2) Apresentar as telas sistêmicas com as ordens de serviços para àquela matrícula nos*

últimos anos;

3) Informar como realizou a cobrança dos valores referentes a sua prestação de serviços, uma vez que pelos autos, consta a informação sobre a existência de irregularidade (sem hidrômetro) no local;

5) Apresentar o (os) Contrato (os) de prestação de seus serviços para o local em tela.”

Em atenção à solicitação da Procuradoria, a CEDAE informou o seguinte:

*“O Ofício em epígrafe, advindo da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Rio de Janeiro (AGENERSA), solicita que a CEDAE se manifeste, no prazo de 10 dias, acerca de solicitação de cancelamento de ramal do logradouro Rua Teófilo Otoni, nº 113, Loja B, bairro Santa Teresa, Rio de Janeiro - RJ, de matrícula 0154469-5.*

*Inicialmente, a Companhia pontua que já procedeu com o cancelamento postulado pela reclamante. Ainda, frisa que o estabelecimento comercial é abastecido através do ramal predial do condomínio situado na Rua Teófilo Otoni, nº 113, em Santa Teresa, Rio de Janeiro - RJ e de matrícula 0027876-1, de forma que a Cedae também executou a alteração do número de economias do prédio de 7 (sete) para 8 (oito) economias, abarcando assim a matrícula objeto do presente processo no cálculo tarifário.*

*Inobstante, no que tange o rol documental requisitado pela Procuradoria da AGENERSA, a Cedae encaminha em anexo Tela Sistêmica FC01, contendo as informações cadastrais do cliente e telas sistêmicas com as ordens de serviço para a matrícula objeto no período solicitado. Contudo, acerca da apresentação de contrato de prestação de serviço para o logradouro em questão, é necessário frisar que, conforme é possível verificar no Cadastro do Cliente (FC01) em anexo, a ligação de água do logradouro tem data de concessão de 1966, de forma que o contrato em questão não consta mais nos arquivos da Companhia.*

*Por fim, acerca do questionamento sobre a forma de realização da cobrança de prestação de serviço, a Cedae esclarece que se realizou através de limitador de consumo.*

*Sem mais, a Cedae acredita ter atendido à solicitação de manifestação e se dispõe para qualquer esclarecimento.”*

Em nova análise, a Procuradoria solicitou novas informações para a completa instrução do feito, conforme abaixo colacionado.

*“Em atenção ao despacho de fls. 52, esta Procuradoria foi instada a se manifestar tendo em vista a juntada de novas informações apresentadas pela Companhia CEDAE, às fls. 48/51.*

*Compulsando-se os autos, verifica-se que, apesar de a reclamante afirmar, em sua petição, que é titular do Direito e Ação sobre o imóvel da matrícula 0154469-5, situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, Rio de Janeiro, não constam nos autos nenhuma prova que corrobore esta afirmação.*

*Em contrapartida, a Concessionária alega que o titular do imóvel em questão é a pessoa jurídica "Cafê e Bar Outes LTDA" mas, apesar de ter sido solicitado pela Procuradoria desta agência o envio do contrato de prestação de serviços para o local em comento, a CEDAE afirmou não mais possui-lo vez que a ligação do imóvel tem data de concessão de 1966.*

*Diante disso resta inviável averiguar o legítimo interesse de agir da reclamante no processo sob análise, sendo esta informação crucial para o prosseguimento do feito haja vista o disposto no art. 9º. I da Lei Estadual 5427/09 que determina:*

*"Art. 9º Poderão atuar no processo administrativo os interessados como tais designados:*

*I. as pessoas físicas ou jurídicas que se apresentem como titulares de direitos ou interesses individuais, ou no exercício do direito de representação;"*

*Sendo assim, sugerimos preliminarmente que seja oficiada a Reclamante para apresentar os documentos pertinentes a comprovar a sua legitimidade como parte no processo administrativo em comento sob pena de arquivamento do feito.”*

A fim de atender à solicitação da Procuradoria, a Ouvidoria encaminhou a referida requisição à usuária que respondeu conforme segue:

*“Foi o requerente intimado para comprovar a sua legitimidade no PROCESSO REGULATÓRIO Nº 12/003/100.258/2018 - CONTA DE ÁGUA E ESGOTO MATRÍCULA 0154469-5 CANCELAMENTO DE COBRANÇA DE CONSUMO, manejado junto à AGENERSA Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.*

*2 - Da comprovação da legitimidade:*

*É o requerente parte legítima para postular junto aos órgãos públicos competentes o cumprimento dos serviços oferecidos, haja vista que é titular do Direito e Ação sobre o bem imóvel da matrícula em epígrafe, situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, RJ, conforme se infere do Instrumento Particular de Quitação firmado com Olga Valente Moreira, na data de 12 de março de 2007, em anexo.*

*Ademais, para melhor esclarecimento, a relação jurídica contraída se dá pela prestação de serviço ao usuário que, necessariamente, não necessita ser o proprietário, mas sim quem se utiliza do serviço prestado.*

*3- Do pedido:*

*Pelo exposto, reitera a V.Sa., o seguinte:*

*a) A juntada do Instrumento Particular de Quitação firmado com Olga Valente Moreira, na data de 12 de março de 2007, que comprova a legitimidade do requerente vez que titular do Direito e Ação sobre o bem imóvel da matrícula em epígrafe, situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, RJ.*

*b) A instauração de processo administrativo para apurar a conduta da Concessionária, Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, por negativa de cancelar o ramal, bem como a cobrança indevida do consumo de água/esgoto do hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5, situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, haja vista que não existe no local o referido hidrômetro.*

*c) Seja determinado o cancelamento do ramal, bem como as cobranças indevidas do consumo de água/esgoto do hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5, situado na Rua Teófilo Otoni nesta 63 nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, haja vista que não existe no local, conforme vistoria realizada que deu origem à NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO, lavrada pelo preposto da requerida, gerando, em favor da Concessionária enriquecimento ilícito em decorrência das cobranças indevidas de consumo, com a devolução de todos os valores pagos em favor da Concessionária, atualizados na forma da Lei, até a data do efetivo pagamento.”*

**Acerca da documentação supra, a Companhia respondeu como segue:**

*“O ofício acima citado, advindo da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Rio de Janeiro (AGENERSA), solicita que a Cedae se manifeste de forma complementar, no prazo de 20 (vinte) dias, sobre as novas informações e documentos que foram apresentados pelo usuário às fls 61/68, conforme despacho da Procuradoria às fls 70, referente ao imóvel situado na rua Teófilo Otoni nº 113, loja B, Santa Teresa., matrícula nº 01544469-5.*

*Em atendimento ao solicitado, informamos que a parte reclamante carrou aos autos documentação que comprova quitação do imóvel, porém, não a sua propriedade eis que não carrou aos autos a escritura do imóvel, documento este que comprova a propriedade, sem a comprovação de tal registro não é possível comprovar a propriedade.*

*Sendo certo ainda que, conforme anteriormente informado a matrícula 01544469-5 encontrava-se em nome de pessoa jurídica diversa do reclamante.*

*Ultrapassada a questão da legitimidade, conforme também já exposto, a CEDAE pontua que já procedeu ao cancelamento da matrícula nº 01544469-5, bem como informou ser o imóvel localizado na rua Teofilo Otoni nº 113 - Santa Teresa abastecido por ramal predial do Condomínio, onde executou a alteração do número de economias do prédio de 07 (sete) para 08 (oito) economias, abarcando assim a matrícula objeto da presente reclamação.*

*Verifica-se que o imóvel possuía abastecimento de água e fornecimento de esgoto, portanto, não há que se falar em devolução dos valores pagos, eis que o serviço fora prestado, sob pena de gratuidade do mesmo, com notório desequilíbrio econômico, eis que não haveria a contraprestação.*

*Sem mais, a CEDAE acredita ter atendido à solicitação de manifestação e se dispõe para qualquer esclarecimento.”*

**Ato contínuo, a Procuradoria elaborou Parecer conclusivo nos seguintes termos:**

*“O presente processo foi instaurado em função da petição supracitada, onde o Reclamante alega prestação inadequada do serviço pela Concessionária, porquanto foram geradas cobranças, que julga serem indevidas, pois não foram realizadas através de uma medição adequada e ainda questiona a negativa de sua solicitação de cancelamento do ramal.*

*Assim portanto, tem-se que os pedidos do requerente são em suma, dois:*

*1- Cancelamento do ramal (matricula 0154469-5);*

*2- Devolução dos valores pagos de forma, supostamente, indevida.*

*Primeiramente, há que se tratar da discussão que permeou todo o processo, qual seja, a legitimidade do Espólio de José Pereira Herdeiro pleitear como titular do imóvel de matrícula 0154469-5.*

*Cumpra esclarecer que, de fato, a legitimidade nesse caso, não está associada à propriedade do imóvel, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor deixa claro que consumidor é todo aquele que adquire ou utiliza o serviço.*

*"Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."*

*Ademais, insta ainda mencionar que o pagamento pela prestação do serviço de água e esgoto é chamada, doutrinariamente, de obrigação propter rem, ou seja, é uma dívida atrelada ao imóvel, sendo responsável por ela aquele que estiver na posse do imóvel e usufruindo do serviço prestado.*

*No entanto, por não ser a Concessionária dotada de onisciência, cumpre ao novo possuidor solicitar a transferência de titularidade da matrícula do imóvel em que passará a residir.*

*Dito isso, no caso em tela, verifica-se assistir razão parcialmente ao requerente, porquanto, de fato, não necessita comprovar ser proprietário do imóvel, entretanto não consta nos autos elementos que levem a concluir que tenha efetuado a devida troca de titularidade junto à Concessionária.*

*De qualquer maneira, no que toca ao primeiro pedido mencionado, verifica-se ter ocorrido um completo exaurimento do objeto, posto que a Concessionária já procedeu com o cancelamento do ramal conforme havia sido solicitado*

*No que se refere ao pedido de devolução dos valores que o reclamante julga terem sido pagos de forma indevida, tal discussão não encontra lugar no contexto da atuação de uma agência reguladora como a AGENERSA.*

*Ainda que se argumente a competência desta Agência para analisar se os valores cobrados estão em conformidade com as Normas a que a Concessionária está submetida, o reclamante não forneceu lastro probatório mínimo que torne essa análise possível.*

*A esse respeito, determina o art. Artigo 26 da Lei 5.427/2009, que disciplina o Processo Administrativo no âmbito Estadual, o que segue.*

*"Lei 5.427/2009 - Art. 26. Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente para a instrução e do disposto no art. 33 desta Lei."*

*Ao reclamante, é mister ainda lembrar que, acreditando ser vítima de qualquer lesão à direitos, pode levar a questão ao Poder Judiciário a fim de que lá, sejam dirimidos quaisquer conflitos oriundos de sua relação com a Concessionária.*

*Por todo o exposto, esta Procuradoria entende pelo arquivamento do presente processo ante ao exaurimento de seu objeto."*

Na sequência, o presente feito foi distribuído à minha Relatoria, como consta na Resolução AGENERSA CODIR nº 754/2021.

A fim de melhor instruir o processo, solicitei que a Ouvidoria requisitasse ao usuário, informações sobre a execução do serviço de cancelamento do ramal solicitado, e, ainda, se existiria cobrança e/ou débitos relacionados a matrícula em questão, que foi respondido da seguinte forma:

*"Foi o requerente intimado para encaminhar informações sobre a execução do serviço de cancelamento de ramal, bem como sobre a suspensão da emissão de novas contas de consumo de água/esgoto e respectiva devolução dos valores pagos indevidamente, conforme PROCESSO REGULATÓRIO Nº E-12/003/100.258/2018 CONTA DE ÁGUA E ESGOTO - MATRÍCULA 0154469-5 CANCELAMENTO DE COBRANÇA DE CONSUMO, manejado junto à AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.*

*2 - Da solução parcial dos problemas junto à concessionária:*

*Esclarece o requerente, que a Companhia Estadual de Águas e Esgotos CEDAE, atendeu parcialmente o requerimento protocolado junto à mesma, suspendendo, tão somente, o ramal inexistente, bem como deixando de emitir novas contas de consumo de água/esgoto referente ao hidrômetro inexistente - Matrícula 0154469-5, referente ao imóvel situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, RJ.*

*Entretanto, a presente data, não efetuou sobredita Concessionária, a devolução dos valores até*

a pagos indevidamente pelo requerente em razão do hidrômetro inexistente Matrícula 0154469-5, referente ao imóvel situado na Rua Teófilo Otoni - nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, RJ.

3- Do pedido:

Pelo exposto, reitera a V.Sa., seja determinado à Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, em virtude do cancelamento do ramal, bem como das cobranças indevidas do consumo de água/esgoto referente ao hidrômetro - MATRÍCULA 0154469-5, inexistente no imóvel situado na Rua Teófilo Otoni nº 113, Loja B, Bairro de Santa Teresa, nesta Cidade, Rio de Janeiro, conforme vistoria realizada que deu origem à NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO, lavrada pelo preposto da requerida, gerando, em favor da sobredita Concessionária pagamentos indevidos e ocasionando enriquecimento ilícito, a devolução de todos os valores pagos, indevidamente, pelo requerente em favor da referida Concessionária, atualizados na forma da Lei, até a data do efetivo pagamento".

Não havendo o que acrescentar, a Procuradoria reiterou as análises e fundamentos já exarados nos autos, opinando pelo prosseguimento do feito. E, instada a se manifestar, a Companhia, em Razões Finais a Companhia argumentou o seguinte:

*"Conforme esclarecido por meio do Ofício CEDAE ACP-DP nº 107/2019, a matrícula em questão constava no registro da Companhia com a titularidade pertencente à pessoa jurídica "Café e Bar Outes LTDA, porém, o requerimento em questão não foi realizado pelo administrador da pessoa jurídica, mas sim pelo espólio, ocasionado a problemática da carência de legitimidade para a solicitação.*

*Inobstante, a Companhia procedeu com o cancelamento postulado pela reclamante, frisando que o estabelecimento comercial era abastecido por meio do ramal predial do Condomínio situado na Rua Teófilo Otoni, nº113, em Santa Teresa, Rio de Janeiro, de forma que a CEDAE também executou a alteração do número de economias do prédio de 7 (sete) para 8 (oito) economias, abarcando assim a matrícula objeto do presente processo no cálculo tarifário.*

*Conforme esclarecido pela Procuradoria da AGENERSA, ao longo do deslinde processual tratou-se sobre a discussão acerca da legitimidade do Espólio de José Pereira Herdeiro pleitear como titular do imóvel de matrícula nº 0154469-5.*

*Inobstante a análise acerca da classificação de consumidor pela legislação consumerista, conforme afirmado pela Procuradoria da AGENERSA, compete ao novo usuário solicitar a transferência de titularidade da matrícula do imóvel em que passará a residir:*

*(...)*

*Assim, segundo entendimento do órgão jurídico da Reguladora, do qual corrobora a CEDAE, ausente nos autos elementos que levem a concluir que tenha sido efetuada a devida troca de titularidade junto à Concessionária. Ainda, verificou-se o completo exaurimento do objeto, uma vez que a Companhia atendeu o pleito de cancelamento de ramal:*

*(...)*

*Em prosseguimento, no que tange o requerimento de devolução de valores que o usuário afirma terem sido pagos de forma indevida, conforme pontuado pela CEDAE ocorreu a devida prestação do serviço por parte da Companhia. Ainda, considerando o próprio Parecer da Procuradoria da AGENERSA, além da ausência de competência regulatória no caso em tela, não foi apresentado pela usuária reclamante ao longo do deslinde processual lastro probatório mínimo que torne a análise possível, em desconformidade com o art. 26 da Lei Estadual nº 5.427/2009:*

*(...)*

*Ademais, no que tange a falta de indícios mínimos nos autos que sustentam a reclamação da usuária, aplica-se ao caso o verbete sumular 330 do TJRJ: "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito".*

*Superado tal ponto, cabe destacar que o logradouro objeto está situado em região que abrange as localidades concedidas no recente processo de licitação ocorrido no Rio de Janeiro, não mais sendo competência da CEDAE no que tange a distribuição de água e operação comercial, de forma que se revelaria inócua e contraproducente qualquer aplicação de penalidade no caso em tela, considerando não mais ser possível exigir da CEDAE intervenções e melhorias no conjunto de infraestruturas ligadas à prestação dos serviços de abastecimento de água e operação comercial.*

*Inclusive, a ocorrência do processo de concessão também impossibilita a garantia da ampla defesa e contraditório da CEDAE no presente caso e no âmbito de diversos outros processos, uma vez que toda a documentação comprobatória da atuação da CEDAE, incluindo S.O's,*

cadastros, resultados operacionais e datas referentes aos serviços estão atualmente em fruição da Concessionária Águas do Rio.

Ademais, há também a evidente perda do fito pedagógico para aplicação de multas no sentido de evitar comportamento semelhante em casos futuros, uma vez que não mais compete à Companhia tais serviços na área em questão.

Deste modo, não há amparo na melhor doutrina que fundamente qualquer aplicação de penalidade pecuniária no caso em tela, por completa ausência do fim a que se destina tal penalidade no âmbito de uma regulação responsiva, e diante da ausência de má prestação de serviço no caso em questão, conforme entendimento exaurido pela Procuradoria da AGENERSA.

Sendo assim, a Companhia se alinha ao entendimento prolatado pela Procuradoria da AGENERSA, que sugeriu pelo arquivamento do presente feito, destacando que a nova manifestação não macula a análise anteriormente realizada, vez que dos apontamentos não sobrevieram fatos novos capazes de modificar o entendimento anteriormente esposado.

**Conclusão**

Ante o exposto, é possível concluir que a CEDAE comprovou a atuação escorreita ao objeto processual regulatório do presente, diante de todas as informações apresentadas, tendo procedido com o cancelamento do ramal solicitado pela usuária reclamante e considerando a ausência de lastro probatório mínimo nos autos.

De tal forma, requer pelo devido arquivamento do feito, conforme opinado pela Procuradoria da AGENERSA, diante da ausência de pendências para o logradouro por parte da Companhia, bem como considerando a assunção de parte dos serviços públicos anteriormente prestados pela CEDAE.”

***Este é o Relatório.***

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 05/07/2022, às 15:06, 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 **35316591** e o código CRC **54940C86**.

Referência: Processo nº E-12/003/100258/2018

SEI nº 35316591

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 25/2022/CONS-02/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

**PROCESSO Nº E-12/003/100258/2018**

**INTERESSADO: CEDAE - COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS**

Processo nº: SEI-E-12/003.100258/2018  
Data de autuação: 12/12/2018  
Regulada: CEDAE  
Assunto: Conta de água e esgoto - Cancelamento de cobrança de consumo - Espólio do Sr. José  
Sessão Regulatória: 30/06/2022

---

**VOTO**

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da petição interposta pelo usuário no dia 06/12/2018 em que alega ter havido negativa, por parte da CEDAE, de cancelamento de ramal referente à sua matrícula, além da cobrança indevida do consumo de água/esgoto.

Em breve relato do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, tem-se que o usuário alegou que vem pagando regularmente suas contas de consumo de água/esgoto do imóvel e que, após vistoria da Companhia, restou evidenciada a ausência de hidrômetro no local, motivo que o levou a solicitar o cancelamento do ramal, mas que não havia sido atendido, momento em que protocolou reclamação nesta AGENERSA.

Em sua defesa, a CEDAE alega - resumidamente - que, uma vez que a titularidade da matrícula pertence à pessoa jurídica, o reclamante, pessoa física, não teria legitimidade para pleitear o cancelamento do serviço prestado. Mas que, apesar disso, já teria efetuado o cancelamento postulado, motivo pelo qual a Cia alegou ter havido exaurimento do objeto.

Primeiramente, importante esclarecer que a ausência de titularidade da matrícula do imóvel não exclui a legitimidade do reclamante para insurgir-se contra a qualidade do serviço prestado. Isto porque, é ponto pacífico na legislação e doutrina que usuário é todo aquele que efetivamente obteve a prestação do serviço, o que significa dizer que aquele que está usufruindo do objeto da concessão passa a ser parte legítima para exigir sua adequação.

Dito isto, verifica-se que o objeto da reclamação em voga, qual seja, o cancelamento do ramal, foi, de fato, realizado. No entanto, salta aos olhos o tempo transcorrido até que o serviço requerido fosse finalizado. Conforme narra o usuário, em sua reclamação, em **março de 2015** o pedido de cancelamento foi efetuado e apenas no mês de **junho de 2019**, a CEDAE informou ter interrompido o fornecimento. Tem-se

portanto, um decurso de **mais de 5 anos** entre a reclamação e a solução, o que demonstra uma evidente negligência por parte da CEDAE em garantir a eficiência no atendimento ao usuário.

Por oportuno, vale esclarecer que não compete a esta Reguladora deliberar acerca da restituição dos valores considerados pagos indevidamente, devendo o usuário reivindicar junto à esfera cível qualquer direito que acredite ter sido lesado. No entanto, no que diz respeito à atividade que constitui objeto da Concessão, consubstanciado, neste caso, na morosidade em atender à solicitação de cancelamento do usuário, não há que se falar em ausência de competência regulatória da AGENERSA, uma vez que diz respeito ao próprio cerne das atribuições desta Agência.

Assim, entendo que a Companhia não envidou os esforços necessários para garantir a manutenção da qualidade e efetividade dos serviços essenciais prestados, situação que se traduz em sensível rompimento dos princípios estabelecidos pela Lei 8.987/95, bem como na Lei que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, atualizada pelo seu Novo Marco Legal, que prevê a promoção da **“prestação adequada dos serviços, com atendimento pleno aos usuários, observados os princípios da regularidade, da continuidade, da eficiência, da segurança, da atualidade, da generalidade, da cortesia, da modicidade tarifária, da utilização racional dos recursos hídricos e da universalização dos serviços”**.

No entanto, vale ressaltar, ainda, que no decorrer da presente instrução, se deu a conclusão do leilão da concessão do saneamento no Estado do Rio, e o conseqüente início da operação pela concessionária vencedora do certame na localidade da ocorrência, anteriormente operada pela CEDAE. Contudo, não é plausível abstrair a deficiência na prestação do serviço, e se faz necessário que a Companhia responda pelas intercorrências, relativas, por óbvio, ao período de sua atuação e operação.

Nesse passo, a conduta da CEDAE, identificada nos autos, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e a fiscalização e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem suas bases, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente.

Para tanto, entendo, como medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, pela aplicação da **penalidade de advertência**, com base nos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da IN 066/2016, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência.

Pelo exposto, acatando parcialmente o parecer do órgão jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pelo descumprimento dos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão do demasiado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário;
2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

*É como voto.*

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 05/07/2022, às 15:07, 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 **35316655** e o código CRC **BE56F38A**.

Referência: Processo nº E-12/003/100258/2018

SEI nº 35316655



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 JUNHO DE 2022**

**CEDAE** - Conta de água e esgoto - Cancelamento de cobrança de consumo - Espólio do Sr. José.

**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. **SEI-E-12/003.100258/2018**, por unanimidade,

### **DELIBERA:**

**Art. 1º.** Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pelo descumprimento dos incisos I e IV do Artigo 3º; dos incisos I e VII do parágrafo primeiro do Artigo 17 do Decreto nº 45.334/2015; e do inciso VIII do Artigo 19 da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016, em razão do demasiado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário;

**Art. 2º.** Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;

**Art. 3º.** 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  
(Ausente)

**José Antônio de Melo Portela Filho**  
Conselheiro

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 01/07/2022, às 10:10, 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 01/07/2022, às 17:03, 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 **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 04/07/2022, às 11:42, 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 **35316681** e o código CRC **29233381**.

Referência: Processo nº E-12/003/100258/2018

SEI nº 35316681

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

