



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor - Gabinete de Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo

Processo nº: SEI-E-22/007.196/2019
Data de autuação: 18/04/2019
Regulada: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000297 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 25/08/2022

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para analisar a Ocorrência nº 2019000297, em que o usuário alega falta de abastecimento de água em seu imóvel e a irregular cobrança por estimativa, uma vez que, ao seu sentir, continuava sendo realizada mesmo ante a ausência da prestação do serviço.

Inicialmente, visando não cercear o direito do contraditório e da ampla defesa, a SECEX encaminhou o Ofício AGENERSA/SECEX SEI nº 254/2019 ao usuário, e o Ofício AGENERSA/SECEX SEI nº 247/2019, meio pelos quais foram informados acerca da autuação do presente processo regulatório e para que a CEDAE pudesse oferecer sua manifestação com relação aos fatos narrados pelo Reclamante.

A Companhia, por meio do Ofício CEDAE ACP-DP N° 026/2019 [\[1\]](#), apresentou sua resposta à Ouvidoria da AGENERSA, e complementada, posteriormente, pelo Ofício CEDAE ACP-DP nº 259/2019, em que alegou:

"(...)Inicialmente, a CEDAE frisa que realizou de vistoria no logradouro supracitado em 29/04/2019, conforme O.S 0370885-5, acompanhada pelo Sr. (...), residente da casa nº 02, tendo sido constatado que o abastecimento estava regular, com pressão aferida de 20 m.c.a, conforme fotos comprobatórias anexas.

Sendo assim, a CEDAE pontua que não ocorreu má prestação de serviço pela Companhia, haja vista comprovação de abastecimento regular.

Sem mais, a CEDAE acredita ter atendido à solicitação de manifestação e se dispões para qualquer esclarecimento".

Ato contínuo, com base nas informações prestadas pela CEDAE [\[2\]](#), a Ouvidoria solicitou manifestação junto ao Reclamante, a qual obteve a seguinte resposta:

"Boa Noite, como assim foi realizada vistoria no local com acompanhamento do vizinho da casa 2, o que ele tem a ver com isso? Ora, meu questionamento sempre foi e sempre será pela péssima qualidade do serviço prestado pela CEDAE, ora cobra 15 mil litros de água, fornecendo ou não, e ainda alega vistoria com vizinho? A vistoria tem que ser comigo no período de 30 dias, não apenas 1 dia, já informei meus contatos a CEDAE por diversas vezes (...) no entanto preferem falar com o vizinho que nada tem a ver com isso. A questão é simples, basta a CEDAE

cobrar o que afere o medidor já que ela não disponibiliza o serviço no período de 30 dias, e não cobrar algo que não fornece, pois eu continuarei questionando este absurdo."

"Peço que desconsidere o email anterior e dê como solucionado nesta dita "agência" que se diz reguladora, que na minha opinião não regula nada, pois desde 2017 há questionamentos quanto ao fornecimento e NADA foi feito a não ser mandar a empresa que não fornece o serviço vistoriar com o vizinho, irá tramitar na justiça com todos os protocolos uma ação contra a CEDAE-RJ. desde já agradeço a atenção!"

A CARES^[3], após detida análise do feito, em atendimento à sugestão do requerente, opinou que a CEDAE realizasse vistorias sequenciais, no período de 30 (trinta) dias. E, posteriormente, apresentasse os resultados das aferições das pressões:

"(...) Observo que verificações pontuais de pressões em redes de distribuição de água não são suficientes para verificar as condições de regularidade e continuidade no abastecimento. Vistorias pontuais podem tanto detectar pressões positivas na rede, assim como pressões negativas, sem poder, no entanto, identificar a frequência e a duração desses eventos. Para tanto, se faz necessário realizar ações de monitoramento de pressões nas redes de distribuição, possibilitando traçar série histórica, que poderá permitir uma avaliação quanto à qualidade na prestação dos serviços.

Importante também observar que a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, em especial a NBR - 12.218/1994, revisada em 2018, estabelece pressões mínimas de 10 mca nas redes de distribuição. Essa normativa técnica define ainda que a ocorrência de pressões inferiores à mínima proposta deve ser justificada técnica e/ou economicamente.

Ainda em relação à legislação pertinente, é importante observar a Portaria de Consolidação No. 5, de 28/09/2017, que substituiu a Portaria 2914/2011, que preconiza a manutenção de pressões positivas nas redes de distribuição de água.

Diante do exposto, e atendendo à sugestão do requerente quanto a vistorias sequenciais durante 30 dias, opino para que a CEDAE apresente os resultados das aferições das pressões no referido ponto de abastecimento, com a presença do requerente".

Instada a se pronunciar, tendo em vista a manifestação da Câmara Técnica desta Autarquia, a Companhia, por meio do Ofício CEDAE ADPR-39 nº 575/2019^[4], esclareceu:

"(...) A CEDAE informa que, tendo em vista a necessidade de acompanhamento do usuário reclamante durante a vistoria, determinado pela CARES em seu parecer, a Companhia tentou realizar contato com o Sr. Fernando durante duas semanas por telefone, através dos números informados, (...), bem como enviou funcionários ao logradouro objeto em 15/07/2019, sem contudo obter sucesso nas tentativas, visto que nenhuma das ligações visando estabelecer o agendamento das vistorias foram atendidas co usuário não se encontrava no local.

Ainda, frisa que enviou e-mail ao usuário em 12/07/2019, pontuando as dificuldades relatadas pelo próprio reclamante para a realização de visitas por parte da CEDAE, em função de horário de trabalho que impossibilitam o recebimento de funcionários da Companhia, e solicitando informações acerca da situação do abastecimento, sem resposta até a presente data.

Por fim, cabe ressaltar que em uma ligação telefônica pretérita com o Sr. Fernando, o mesmo afirmou que o abastecimento encontrava-se regular há um tempo considerável, tendo ainda se comprometido em enviar um e-mail formalizando seu pedido de desconsideração do presente processo para AGENERSA.

Sendo assim, resta evidente que a CEDAE, apesar das diversas tentativas, encontra-se impossibilitada de realizar a série de medições diárias com acompanhamento do reclamante, conforme solicitado pelo usuário e pela Agência Reguladora, por fato exclusivo do consumidor, motivo pelo qual é notável a ausência de responsabilidade da Concessionária. (...)"

Nesse passo, a Ouvidoria desta Reguladora envidou os mais diversos esforços para fazer contato com o Reclamante, por meio de e-mail e ligações telefônicas^[5], com intuito de aferir as alegações da CEDAE, mas não obteve retorno.

Diante disso, a CARES emitiu o Parecer AGENERSA/CARES N° 126/2019^[6], em que, após breve relato do feito, concluiu:

"(...) Considerando os fatos descritos e o tempo decorrido, ou seja, passados 260 (duzentos e sessenta) dias, esta CARES, neste processo e momento, sob o aspecto técnico, nada tem a acrescentar, ocasião em que encerra este parecer com base no que consta nos autos (...)"

Instado a se manifestar, por meio do Ofício AGENERSA/SECX nº 970/2019^[7], o usuário respondeu^[8] à Ouvidoria que ainda estava sem o fornecimento de água, mas permanecia sendo cobrado pelo serviço da mesma forma, conforme transcrito abaixo:

"(...) A CEDAE ALEGA DE TUDO, MAS CONTINUO SEM ÁGUA E MANDA CONTAS COBRANDO ALGO QUE NÃO PRESTOU, OU SEJA, CONTA COM VENCIMENTO EM 10/11/2019, UM ABSURDO ISSO. PROTOCOLO FALTA D'ÁGUA CEDAE NÚMERO 19092759016 19092758016, DIA 27/09/2019, ÀS 18:39.

AINDA SEM ÁGUA, PROTOCOLO CEDAE 19092758016. DIA 27/09/2019, ÀS 18:39 E CONTA COBRANDO O FUTURO QUE NEM CHEGOU, VENCIMENTO 10/11/2019... (...)"

Os autos foram, então, remetidos à Companhia, que apresentou manifestação complementar^[9] acerca das novas informações apresentadas pelo usuário e, bem como do Parecer Técnico da CARES, como segue:

"(...) A Companhia ratifica o exposto no Ofício CEDAE ADPR 39 nº 575/2019, que as diversas tentativas de comunicação com o Sr. Fernando Antônio, foram infrutíferas, tendo em vista a ausência de resposta, por e-mail, bem como, não foram atendidas as ligações realizadas, impossibilitando o agendamento das vistorias.

Nesse sentido, considerando o intuito da CEDAE de sanar qualquer dúvida sobre a prestação de serviço realizado, e ainda, unir forças à expertise da CARES, a Companhia solicita uma vistoria em conjunto, em data sugerida por essa Agência Reguladora. (...)"

Em maio de 2020, o usuário apresentou nova reclamação^[10] junto à Ouvidoria da AGENERSA, alegando estar sem fornecimento de água há 1 (uma) semana, como segue abaixo:

"(...) cliente da CEDAE com reclamações recorrentes de problema intermitente de falta d'água, assunto que já vem tratado Processo Regulatório E-22/007.196/2019, de relatoria do CODIR/TM, voltou a entrar em contato em maio/2020 reclamando que estava sem água novamente há 1 semana.

Registrada uma nova ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA (2020006135), a CEDAE enviou resposta de que o abastecimento do imóvel encontrava-se normalizado, com pressão de 30 MCA, a qual foi enviada ao cliente no dia 27/05/2020.

No entanto, Sr Fernando, indignado, permanece afirmando que o problema não foi solucionado, que está 1 mês sem água e sendo cobrado "por algo não fornecido". (...)"

Em prosseguimento, o presente feito foi distribuído à minha relatoria, como consta na RESOLUÇÃO AGENERSA CODIR Nº 754/2021, por Decisão do Conselho-Diretor, em Reunião Interna, realizada no dia 06/01/2021.

Diante da solicitação da CASAN^[11], a Ouvidoria entrou em contato com o reclamante para verificar se os problemas foram sanados, mas o mesmo se recusou a responder.

Por conseguinte, a CASAN, através do Parecer nº 168/2021/AGENERSA/CASAN

#_edn12

[12], concluiu como segue:

"(...) Tendo em vista que o usuário não afirmou se continua com o problema, esta CASAN entende que o objeto do presente processo encontra-se resolvido.

Tendo em vista o leilão da CEDAE, a Companhia não atende mais a área de localização da

ocorrência. (...)”.

Na sequência, a Procuradoria desta Agência opinou como segue:

“(…) Considerando-se a mudança na concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Nilópolis, os quais passaram a ser prestados pela Águas do Rio, recomenda-se a notificação da nova concessionária para que se manifeste sobre a ocorrência.

Após a manifestação das partes ou o transcurso do prazo em branco, retomem os autos a esta Procuradoria para emissão de parecer sobre a questão de fundo. (...)”.

Assim, em resposta, a Concessionária Águas do Rio se manifestou informando “*que não foi registrada qualquer reclamação por parte do usuário relacionada ao fornecimento de água no seu endereço, encontrando-se o abastecimento regular na região (...)”.*

Logo em seguida, a Procuradoria apresentou seu Parecer Conclusivo, concluindo que:

“(…) Considerando o lapso temporal em tela e os efeitos produzidos por meio da intervenção exitosa desta Agência (problema solucionado e apurado pela CASAN), infere-se, salvo melhor juízo, que qualquer sanção neste momento apresenta-se de forma desproporcional e desnecessária.

Outrossim, segundo Flávio Willeman (Termo de Ajustamento de Gestão nas Concessões: Conversibilidade das Sanções Administrativas Pecuniárias em Investimentos) “a sanção regulatória não é um fim em si mesmo; é uma atividade de instrumentação do exercício de controle”. A rigor, tem o propósito de restabelecer o atendimento ao interesse coletivo, o que se faz, não raro, dissuadindo o infrator de prosseguir na conduta supostamente errada. No caso em apreço, salta aos olhos que, durante a apuração dos fatos pela AGENERSA, a companhia já tinha solucionado o problema. Em suma, ponderando-se os interesses regulatórios em comento, é desproporcional, à luz do interesse coletivo, eventual aplicação de penalidade, particularmente quando se coteja os benefícios da resolução da demanda, de pronto, pela Companhia, sem contar os custos do processo e seus efeitos na Administração Pública e coletividade em geral.

Porém, noutro turno, verifica-se que é crucial um monitoramento regular do abastecimento naquele logradouro e imediações por parte da CASAN, com o escopo de preservar uma adequada prestação do serviço público em comento, inclusive, por meio do simultâneo procedimento administrativo instaurado com tal fim.

Diante do exposto, esta Procuradoria opina pelo encerramento do feito”.

Em resposta, instada por esta Agência, a Regulada enviou Ofício CEDAE DPR-7 n° 284/2022, apresentando suas Razões Finais:

“(…) Em primeiro momento, cabe delimitar que, conforme já esclarecido pela CARES por meio do Parecer Técnico n° 126/2019, consta ofício da Companhia por meio da numeração CEDAE ACP-DP N° 026/2019, cujo conteúdo, conforme se pode perceber pela referência, não tinha direcionamento ao presente processo regulatório, em específico.

Tal documento, encaminhado pela CEDAE, visava informar o ente regulador acerca de situação ocorrida com a empresa contratada e, não gerando processo específico, foi juntado unilateralmente pela AGENERSA a diversos processos regulatórios, alguns se qualquer ligação com o fato. Portanto, a CEDAE entende não ser pertinente sua análise indiscriminadamente à todas as demandas regulatórias originadas de Ouvidoria, bem como não deve contribuir à instrução processual em que não haja confluência na problemática ocorrida, como o presente caso.

No mérito, cabe frisar que a Companhia juntou aos autos todos os esclarecimentos pertinentes e tentou, por meio de todas as possibilidades ao seu dispor, atender o usuário reclamante e produzir as comprovações necessárias da sua atuação esmerada.

Consta nos autos comprovações da regularidade do abastecimento no logradouro, sendo essas:
1. Ofício CEDAE ACP-DP n° 259/2019, informando que realizou vistoria no logradouro em, acompanhado pelo residente da casa vizinha, tendo sido constatado que o abastecimento estava regular, com pressão manométrica de 20 m.c.a e fotos comprobatórias anexas (doc.sei 22128173). 2. Histórico de consumo da matrícula (doc.sei 22128173).

Ou seja, consta nos autos comprovações técnicas acerca do abastecimento regular do logradouro, tanto por vistoria técnica pontual, quanto por histórico do consumo.

Para além disso, e reforçando as alegações feitas pela CEDAE, a Concessionária também sugeriu, com o intuito de sanar qualquer dúvida sobre a prestação do serviço, bem como unir forças à expertise da CARES, vistoria em conjunto com a AGENERSA, em data sugerida pela Agência. Contudo, não entendeu o órgão técnico pela necessidade de vistoria em conjunto, diante das informações acostadas aos autos.

Inobstante a atuação escorreita da Concessionária durante todo o deslinde processual, fato de relevância é a dificuldade experienciada tanto pela CEDAE, quanto pela Ouvidoria da própria AGENERSA, no que tange a comunicação com o usuário que, por diversas vezes, não atendeu ou retornou as inúmeras tentativas de comunicação da Regulada e Reguladora, o que prejudicou a atuação de ambas como, por exemplo, impossibilitando a realização de vistorias técnicas, conforme é possível observar: De tal forma, é possível afirmar que não restou demonstrado qualquer falha na prestação de serviço por parte da CEDAE, que logrou êxito em comprovar a adequada prestação de serviço, dentro das possibilidades existentes, diante das dificuldades ocorridas por conta do usuário.

Assim, não se verifica a existência de requisitos mínimos para se concluir pela falha na prestação de serviço, bem como, restou evidente a falta de indícios mínimos nos autos que sustentam a reclamação de desabastecimento, sendo aplicável 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".

Por fim, conforme esclarecido pela Procuradoria da AGENERSA, em razão do término da operação da CEDAE nas áreas objeto de concessão, as novas concessionárias estão assumindo a prestação do serviço público concedido dos municípios que mantinham contratos de programa/concessão com a CEDAE. Inclusive, já consta manifestação da nova concessionária responsável pela área objeto, confirmando a ausência de reclamações sobre desabastecimento para o imóvel.

Ou seja, entre a abertura do processo e o presente a Concessionária passou por notáveis mudanças estruturais e de seu escopo de atuação, que afetam diretamente o caso em tela, uma vez que não é mais a empresa responsável pela prestação de serviço na área objeto. Entre diversas consequências, a ocorrência do processo de concessão da prestação de serviço pode impossibilitar a garantia da ampla defesa e contraditório da CEDAE no presente caso e no âmbito de outros processos, uma vez que há extenso rol documental atualmente em fruição da nova Concessionária prestadora do serviço.

Assim, está a CEDAE obstada de apresentar livremente as provas necessárias para comprovação dos serviços realizados, motivo pelo qual a do ônus da prova do alegado neste e, em processos regulatórios outros que já abarquem áreas concedidas, precisa ter esses aspectos observados.

Nesses casos de necessidade de produção de prova diferida, pelo lapso temporal perpetrado na instrução processual, impõe-se a distribuição do ônus da prova, conforme ensinam Didier Jr., Braga e Oliveira:

(...) nosso CPC acolheu a teoria estática do ônus da prova (teoria clássica), distribuindo prévia e abstratamente o encargo probatório, nos seguintes termos: ao autor incumbe provar os fatos constitutivos do seu direito e ao réu provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos (art. 333, CPC).¹

A distribuição do ônus probatório justifica-se nesses casos, pois as regras processuais sobre o ônus da prova devem ser interpretadas em harmonia com a Constituição da República, que consagra a garantia constitucional ao devido processo legal, da qual se extrai a necessidade de se permitir o pleno exercício do direito de defesa (art. 5º, LIV e LV).

Em síntese, a disciplina legal do ônus da prova deve ser interpretada de forma a se harmonizar com a garantia constitucional do devido processo legal e permitir às partes o pleno exercício do direito de defesa, afastando a lógica tradicional sobre a incumbência da prova pela parte que apresenta a alegação nas hipóteses de extrema dificuldade ou impossibilidade de produção da prova. Outra consequência do processo da concessão dos serviços de downstream está na ilegitimidade passiva ad causam da CEDAE nos processos, seja na esfera jurisdicional ou administrativa, cujo objeto compreenda serviços da etapa downstream.

A legitimidade nos processos caracteriza a pertinência subjetiva da ação, devendo existir vínculo entre os sujeitos da demanda e a situação jurídica afirmada. A legitimidade ad causam, portanto, diz respeito a pertinência subjetiva da ação, consistindo na análise de vínculo entre os sujeitos da demanda e a situação jurídica afirmada. Assim, não pode mais a CEDAE assumir o polo passivo dos processos em questão, diante da inexistência de vínculo com a demanda e a situação jurídica, visto não ser mais a prestadora de tais serviços.

Ou seja, as mudanças ocorridas durante o lapso temporal em determinados casos podem

ocasionar prejuízo para a defesa da CEDAE. Ademais, é notável 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 para o local.

Consequentemente, há 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.

De tal forma, nas hipóteses dos processos regulatórios cujo objeto processual compreenda prestação de serviço em área concedida, deve ser fixada como limitação temporal para a exigibilidade de obrigações junto à CEDAE a assunção do serviço pela nova concessionária e, após este marco, deve ser considerada a resolução sem culpa da CEDAE, por impossibilidade de cumprimento da prestação, em observância ao artigo 248 do Código Civil.

Sendo assim, a Companhia se alinha ao entendimento mais atual prolatado pela Procuradora da AGENERSA no âmbito desse e de outros processos regulatórios que abarcam as localidades concedidas, em que sugeriu pelo encerramento dos feitos, diante da necessária aplicação do princípio da isonomia das decisões emanadas pelo Ente Regulador.

III-Conclusão

Ante a todo o exposto, a CEDAE requer que esse Íncrito Conselho da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro delibere pelo encerramento do presente processo regulatório, em conformidade com o parecer da CASAN e Procuradoria e, em vista o atendimento completo e satisfatório do objeto a que se destina apurar, dada a necessidade de análise e consideração de todo conteúdo probatório constante dos autos. "

Este é o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[1] OFÍCIO CEDAE ACP – DP N° 026/2019 – fls. 09 às 12

[2] Despacho de 27/05/2019 – às fls. 31

[3] DESPACHO CARES – às fls.32

[4] OFÍCIO CEDAE ADPR-39 n° 575/2019 – às fls. 37 à 39

[5] Fls. 41/43

[6] Parecer n° 126/2019 - fls. 44/46

[7] AGENERSA/SECEX n° 970/2019 - fls. 53/54

[8] CI AGENERSA/OUVID n° 470/2019 - fls. 48/51

[9] Ofício CEDAE ADPR 37 N° 810/2019 - fls. 63

[10] CI AGENERSA /OUVID N ° 76 - fls. 65/71

[11] Despacho de Encaminhamento de Processo AGENERSA/CASAN 22968767

[12] Parecer n° 168/2021/AGENERSA/CASAN - 25219068

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 02/09/2022, às 10:03, 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](#), informando o código verificador **38636725** e o código CRC **7E547C71**.

Referência: Processo nº E-22/007.196/2019

SEI nº 38636725

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 44/2022/CONS-02/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.196/2019

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

Processo nº: SEI-E-22/007.196/2019
Data de autuação: 12/12/2018
Regulada: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 2019000297 Registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
Sessão Regulatória: 25/08/2022

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para analisar a Ocorrência nº 2019000297, em que o usuário alega falta de abastecimento de água em seu imóvel e a irregular cobrança por estimativa, que estaria sendo cobrada, mesmo ante a ausência da prestação do serviço.

Em breve relato do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório, tem-se que o usuário aduz a intermitência do serviço de forma que, por diversas vezes ao longo do processo, informou a esta Agência que estava sem o fornecimento de água.

A CEDAE, em contrapartida, argumenta que o abastecimento na residência do usuário tem sido regular, apresentando, a título de comprovação, o histórico de consumo da matrícula e uma foto do medidor mostrando a pressão de 20 m.c.a.

Ao analisar - inicialmente - os autos, a CASAN^[1] salientou que “*verificações pontuais de pressões em redes de distribuição de água não são suficientes para verificar as condições de regularidade e continuidade no abastecimento*”, e, portanto, **sugeriu que fossem realizadas vistorias sequenciais, pelo período de 30 dias, a fim de que fosse aferida a pressão da água no referido ponto de abastecimento** e, ainda, que tais vistorias fossem realizadas com a presença do requerente.

Pouco tempo depois, a CEDAE trouxe ao conhecimento desta Reguladora a dificuldade que estava enfrentando para atender a Câmara Técnica, uma vez que não conseguia contatar o reclamante para agendar as referidas vistorias. Propôs, então, que essas vistorias fossem realizadas juntamente com a Agenersa. Frisa-se, ainda, que diversas tentativas de contato com o reclamante foram realizadas ao longo de mais de um mês, conforme evidenciado nos autos, sem que houvesse, no entanto, qualquer resposta do usuário.

Assim, ante a impossibilidade de realização das vistorias sequenciais, a instrução do processo retornou à disputa de narrativas em que, de um lado, o usuário alegava a péssima qualidade na prestação do serviço pela constante falta de água e, do outro, a CEDAE sustentava que o abastecimento encontrava-se regular.

Diante de tal cenário, é importante destacar que não se deve mensurar a qualidade e constância da prestação do serviço por dados pontuais, conforme apontado pela CASAN. **Parte importante da “adequada prestação de serviço” perpassa por averiguar, especialmente diante de uma reclamação, se as informações apuradas correspondem à realidade fática.**

Da mesma forma, também **não se pode admitir que seja proferida uma decisão regulatória totalmente divorciada do contexto probatório**, ou seja, todo julgamento deve ter como base o conjunto de provas constante nos autos do processo.

Dito isto, verifica-se que foram envidados os mais diversos esforços - tanto por parte da CEDAE, quanto desta Reguladora - para contatar o usuário e agendar as vistorias sequenciais sugeridas pela Câmara Técnica, com o objetivo de verificar a veracidade dos fatos narrados por ele. **No entanto, todas as tentativas de agendamento com o usuário se mostraram infrutíferas.**

Assim, com base nas informações contidas nos autos, **ressalto a inexistência de lastro probatório que viabilize atribuir qualquer responsabilidade à Regulada**, tendo em vista a inexistência de subsídios essenciais no caso em apreço para a constatação de falha no serviço prestado pela Companhia, na unidade consumidora em tela.

Não obstante, considero relevante frisar que a Companhia deve estar em constante busca de sua excelência, com a primazia em aperfeiçoar os serviços oferecidos, de modo que atenda plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos sociais que acarretam.

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.

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

1. Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEDAE, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário;
2. Encerrar o presente processo.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 02/09/2022, às 10:04, 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, informando o código verificador **38636599** e o código CRC **7276A20D**.



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 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE □ - Ocorrência nº
2019000297 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. **SEI-E-22/007.196/2019** □, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEDAE, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário;

Art. 2º. Encerrar o presente processo;

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

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 29/08/2022, às 15:54, 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 29/08/2022, às 16:54, 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 31/08/2022, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 01/09/2022, às 11:30, 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, informando o código verificador **38636925** e o código CRC **D2725829**.

Referência: Processo nº E-22/007.196/2019

SEI nº 38636925

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4466 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - INQUÉRITO CIVIL PJDC Nº 1626/2020 (PROTÓCOLO MPRJ Nº 2020.00673963), ACERCA DOS FATOS RELATADOS NA REPRESENTAÇÃO FORMULADA JUNTO AO SISTEMA DE OUVIDORIA DO MPRJ, POR CLIENTE DA CEDAE - SUPUSTA IRREGULARIDADE NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA RUA CÂNDIDO MENDES, BAIRRO DA GLÓRIA, MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001903/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve falha na prestação do serviço por parte da CEDAE, visto que a interrupção do abastecimento se deu em conformidade com o disposto nos arts. 55 e 56, II do Decreto Estadual nº 553/1976.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva a expedição de ofício à 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, núcleo da Capital, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, acerca da conclusão e das medidas adotadas no presente processo, bem como a disponibilização da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421989

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4467 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019010368 EM CONTINUIDADE À OCORRÊNCIA Nº 2019003575.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.009/2020, 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 § 1º 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 demorado e recorrente lapso temporal no efetivo solucionamento da reclamação feita pelo usuário.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, 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 na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421990

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4468 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019000297 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.196/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEDAE, tendo em vista a falta de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421991

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4469 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-010/2020 E TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº 003/2020.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/000998/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a pena de advertência a Concessionária, nos termos do art. 12, I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, combinado com a Cláusula Primeira, § 3º e Cláusula Quarta, § 1º, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421992

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4470 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - FALTA DE GÁS NA RUA ALMIRANTE ALEXANDRINO.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001962/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar penalidade de advertência à Concessionária CEG, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão, pelo não encaminhamento de Informe à AGENERSA dentro do prazo assinalado.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421993

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4471 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - NOTÍCIA VEICULADA DE 17/01/2020 QUE TRATA DE REALIZAÇÃO DE OBRA DO BRT NA AVENIDA BRASIL PELA PREFEITURA.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.38/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo, considerando a perda do seu objeto, haja vista a homologação do acordo judicial firmado entre a CEG e a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421994

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4472 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA ACERCA DE COBRANÇA INDEVIDA DE GNS NA FATURA (RECURSO).

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-12/003.279/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do recurso, eis que tempestivo, para, no mérito, dar-lhe parcial provimento, apenas para reduzir o percentual da multa aplicada para 0,0003% (três décimos de milésimos) do faturamento da concessionária nos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como os precedentes desta Agência sobre a matéria.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421995

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4473 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - RESOLUÇÃO IRREGULARIDADES IDENTIFICADAS NO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-005/21 - CONDOMÍNIO YELLOW BALL.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/002577/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo, uma vez que a Concessionária comprovou ter acompanhado a efetiva correção das irregularidades identificadas no Relatório de Fiscalização P-005/21, cumprindo-se exigência emanada do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 4.276, de 28 de Julho de 2021.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421996

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4474 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG-RIO - NOTÍCIA VEICULADA ATRAVÉS DA "BAND NEWS FM" - INSPEÇÃO PERIÓDICA DE GÁS (IPG) - GASOTEC - VISTORIA E INSPEÇÕES EIRELI.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.684/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a CEG e a CEG RIO a penalidade de advertência, pela não demonstração da devida diligência em averiguar efetivamente o ocorrido;

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

Art. 3º - Solicitar a expedição, pela Secretaria Executiva, de ofício ao Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), informando as conclusões do presente feito, com a disponibilização da íntegra do processo, consoante a necessária transparência processual, para fins de avaliação das possíveis medidas cabíveis a serem tomadas frente ao Organismo de Inspeção Acreditado GASOTEC - Vistorias e Inspeções Eireli.

Art. 4º - Solicitar a expedição, pela Secretaria Executiva, de ofício à 5ª Promotoria de Justiça da Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, informando as conclusões do presente feito, com a disponibilização da íntegra do processo, consoante a necessária transparência processual, para fins de avaliação das possíveis medidas que julgar pertinentes.

Art. 5º - Solicitar à Procuradoria o acompanhamento da questão aqui verificada perante os órgãos e após conclusão, retornar os autos a este relator para avaliação de providências devidas e possíveis penalidades.

Art. 6º - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421997

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4475 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - AVALIAÇÃO DA AUDITORIA, POR AMOSTRAGEM, DO PROCEDIMENTO DE ESTANQUEIDADE REALIZADA PELA CONCESSIONÁRIA SOBRE OS RESULTADOS ENVIADOS PELAS TERCEIRIZADAS - ANO DE 2019.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.651/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o disposto no Artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 3.915/2019, uma vez que comprovou a realização de auditoria, por amostragem, do procedimento de estanqueidade, referente aos resultados enviados pelas empresas terceirizadas para o ano de 2019.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2022

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2421998

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4476 DE 25 DE AGOSTO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - OFÍCIO Nº 751/2018 - 4ª PJDC - INQUÉRITO CIVIL PJDC Nº 885/2018. MPRJ 2018.00995246. SUPUESTA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS. RUA SÃO JOÃO BATISTA Nº. 55 - BOTAFOGO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO DEVIDA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEFICIENTE.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-12/003/100292/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária CEG cumpriu o disposto no Artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº 3.794/2019.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.