



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo n.º:	E-22/007.548/2019
Data de Autuação:	08/07/2019
Concessionária:	CEDAE
Assunto:	Ocorrência nº 547959 - Complicações em decorrência da troca de titularidade indevida efetuada pela CEDAE
Sessão Regulatória:	25/08/2022

RELATÓRIO

1. Trata-se de processo instaurado em face da CEDAE, a partir de reclamação,^[1] datada de 20/05/2019, sobre assunto abordado anteriormente em reclamação idêntica enviada em 27/03/2019 à Ouvidoria Itinerante de Rio das Ostras acerca de outra ocorrência^[2], na qual não obtida resposta satisfatória para o reclamante.
2. A reclamação mencionada concerne à alteração indevida de titularidade, tendo a Companhia trocado a titularidade dos serviços prestados a um condomínio para o nome do reclamante — que na ocasião da reclamação não mais morava no condomínio — após uma solicitação diversa feita pelo usuário à CEDAE, conforme explicado abaixo. Contudo, não teria havido pedido de troca da titularidade para seu nome. Segundo o reclamante, isto ocasionou uma Ação de Cobrança ajuizada por outro morador do condomínio em seu desfavor, que acabou por colocá-lo na lista de devedores do SERASA, causando-lhe diversos transtornos.
3. Em primeira resposta à reclamação, a ouvidoria da CEDAE^[3] alegou que o reclamante teria comparecido à agência de atendimento da Companhia para solicitação relacionada a uma vila sem CNPJ para cadastro, tendo sido, portanto, registrado o CPF do solicitante como o titular. Informou ainda que só seria possível resolver o problema se a vila em questão constituísse um condomínio a ser cadastrado.

4. Instaurado o processo regulatório nesta Agência, e tendo sido intimada para prestar esclarecimentos, a CEDAE protocolou ofício,^[4] datado de 06/09/2019, informando que a troca de titularidade já havia sido realizada, encaminhando no anexo foto da permuta da matrícula, sem, contudo, especificar a data da troca.
5. Em contato com o usuário por parte da Ouvidoria da AGENERSA^[5], em 13/09/2019, o reclamante confirmou que o problema com a titularidade da matrícula foi solucionado.
6. Encaminhado o feito à Procuradoria para análise e parecer conclusivo,^[6] o jurídico entendeu ter sido solucionado o problema em questão, havendo, contudo, excessiva mora na resolução, haja vista o decorrer de mais de 100 (cem) dias para comprovação do atendimento à demanda do reclamante. Nesse sentido, a Procuradoria considerou que a CEDAE, ao demorar excessivamente, violou o art. 2º, *caput*,^[7] e o art. 3º, inciso I, ambos do Decreto nº 45.344/2015.^[8]
7. Em despacho de 25 de março de 2021^[9], com fundamento na Resolução AGENERSA nº 754/ 2021, o processo foi redistribuído a este Conselheiro.
8. Intimada em 08 de novembro de 2021^[10], a Companhia protocolou em 17 de novembro de 2021 suas Razões Finais, alegando que o problema havia sido solucionado. Além disso, alegou que não houve manifestação das câmaras técnicas, o que ensejaria a nulidade do processo administrativo por cerceamento da ampla defesa e do contraditório. E ainda que o lapso temporal elevado ocorreu devido às necessidades específicas do processo em tela e para a sua segura resolução. Adicionou que a justificativa da Procuradoria da AGENERSA se revela genérica, na medida em que, segundo a Concessionária, a invocação de dispositivos legais amplos realizada por aquela moldaram uma argumentação subjetiva onde não há parâmetros presentes e, portanto, não haveria como enquadrar conduta alguma da Concessionária. Arguiu, ainda, que deve ser aplicada somente a advertência em caso de punição, considerando que, para a Concessionária, a sanção no processo administrativo tem caráter instrumental e não punitivo, pelo disposto no art. 22, §2º, da LINDB,^[11] e também levando em conta que a aplicação do princípio da proporcionalidade no caso em tela leva a esta conclusão.

É o relatório.

Rafael Penna Franca

Conselheiro Relator

^[1] Fls. 04/06 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

^[2] Ocorrência nº 2019002675.

[3] FI. /06 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[4] Fls. 16/18 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[5] Fls. 16/18 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[6] Fls. 24/26 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[7] 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.

[8] 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;

[9] Doc. 22474493.

[10] SEI-20031-902/000096/2021.

[11] Art. 22. Na interpretação de normas sobre gestão pública, serão considerados os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas a seu cargo, sem prejuízo dos direitos dos administrados.(...)

§ 2º Na aplicação de sanções, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para a administração pública, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes do agente.

Rio de Janeiro, 19 agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 19/08/2022, às 14:01, 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 **38157286** e o código CRC **CF325560**.



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

VOTO Nº 37/2022/CONS-03/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.548/2019

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-22/007.548/2019
Data de Autuação:	08/07/2019
Concessionária:	CEDAE
Assunto:	Ocorrência nº 547959 - Complicações em decorrência da troca de titularidade indevida efetuada pela CEDAE
Sessão Regulatória:	25/08/2022

Voto

1. Trata-se de processo instaurado em face da CEDAE, a partir de reclamação^[1] datada de **20/05/2019**, sobre assunto tratado anteriormente em reclamação idêntica enviada em **27/03/2019** à Ouvidoria Itinerante de Rio das Ostras acerca de outra ocorrência^[2], em que não se obteve resposta satisfatória para o reclamante.
2. A reclamação mencionada concerne à alteração indevida de titularidade, tendo a Companhia trocado a titularidade dos serviços prestados a um condomínio para o nome do reclamante — que na ocasião da reclamação não mais morava no condomínio — após uma solicitação diversa feita pelo usuário à CEDAE, conforme explicado abaixo. Contudo, não teria havido pedido de troca da titularidade para seu nome. Segundo o reclamante, isto ocasionou uma Ação de Cobrança ajuizada por outro morador do condomínio em seu desfavor, que culminou na inserção de seu nome na lista de devedores do SERASA, causando-lhe diversos transtornos.
3. Em primeira resposta à reclamação, a ouvidoria da CEDAE^[3] alegou que o reclamante teria comparecido à agência de atendimento da Companhia para solicitação relacionada a uma vila sem CNPJ para cadastro, tendo sido, portanto, registrado o CPF do solicitante como o titular. Informou ainda que só seria possível resolver o problema se a vila em questão constituísse um condomínio a ser cadastrado.

4. Instaurado o processo regulatório nesta Agência, e tendo sido intimada para prestar esclarecimentos, a CEDAE protocolou ofício,^[4] datado de **06/09/2019**, informando que a troca de titularidade já havia sido realizada, encaminhando no anexo foto da permuta da matrícula, sem, contudo, especificar a data da troca.
5. Em contato com o usuário por parte da Ouvidoria da AGENERSA^[5], em 13/09/2019, o reclamante confirmou que o problema com a titularidade da matrícula foi solucionado.
6. Encaminhado o feito à Procuradoria para análise e parecer conclusivo,^[6] o jurídico entendeu ter o problema em questão sido solucionado, havendo, contudo, excessiva mora na resolução, haja vista o longo período de tempo até que a regulada comprovasse que atendeu a demanda do reclamante. Nesse sentido, arguiu a Procuradoria que a CEDAE, ao demorar excessivamente, violou o art. 2º, *caput*,^[7] e o art. 3º, inciso I, ambos do Decreto nº 45.344/2015,^[8] sugerindo, assim, aplicação de penalidade.
7. Em Razões Finais^[9], a Companhia reiterou suas manifestações anteriores, de que o problema havia sido solucionado; que não houve manifestação das câmaras técnicas, o que ensejaria a nulidade do processo administrativo por cerceamento da ampla defesa e do contraditório; que o lapso temporal elevado ocorreu devido às necessidades específicas do processo em tela e para a sua segura resolução. Adicionou que a justificativa da Procuradoria da AGENERSA se revela genérica, na medida em que, segundo a Concessionária, a invocação de dispositivos legais amplos realizada por aquela moldaram uma argumentação subjetiva onde não há parâmetros presentes e, portanto, não haveria como enquadrar conduta alguma da Concessionária. Arguiu, ainda, que deve ser aplicada somente a advertência em caso de punição, considerando que, para a Concessionária, a sanção no processo administrativo tem caráter instrumental e não punitivo, pelo disposto no art. 22, §2º, da LINDB,^[10] e também levando em conta que a aplicação do princípio da proporcionalidade no caso em tela leva a esta conclusão.
8. Preliminarmente, convém esclarecer que não assiste razão à CEDAE em sua alegação de cerceamento de defesa por ausência de manifestação da Câmara de Saneamento (CASAN), visto que a controvérsia em análise se limita à juridicidade da troca de titularidade efetivada e a demora na resolução do problema, não havendo questões eminentemente técnicas a serem abordadas, sendo, portanto, prescindível a manifestação da câmara técnica.
9. Assim sendo, delimita-se a análise da controvérsia na averiguação acerca do fato de ter havido ou não falha por parte da CEDAE no objeto da reclamação trazida à Ouvidoria, considerando ter restado incontroverso nos autos que o problema foi efetivamente solucionado, conforme manifestação do próprio reclamante,^[11] tendo sido resolvido o litígio entre a regulada e o usuário.
10. Dessa forma, após análise dos autos, verifica-se que a CEDAE não agiu na presente

ocorrência de modo satisfatório com relação à prestação eficiente do serviço.

11. A CEDAE deu causa ao problema trazido pelo usuário, ao ter cadastrado indevidamente o nome do reclamante como titular do contrato do condomínio em que morava, trazendo-lhe diversas consequências e violando o art. 6º, IV^[12] e o art. 39, III, ambos do Código de Defesa do Consumidor^[13].
12. Nos termos da lei consumerista, aos fornecedores de produtos e serviços — dentre os quais se incluem os prestadores de serviços público, conforme art. 1º, § 2º, inciso II, da Lei nº 13.460/2017^[14] — é vedada a inclusão dos nomes de consumidores na titularidade de contratos sem a expressa autorização, tratando-se de evidente método comercial abusivo que a CEDAE, inclusive, admitiu ser de sua prática comum.^[15]
13. Com efeito, tal prática irregular trouxe transtornos ao reclamante, que, segundo seu relato, chegou a responder por uma ação judicial e teve seu nome incluído no SERASA, tudo por conta da conduta da regulada de incluir indevidamente o seu nome na titularidade do contrato do condomínio em que morava.
14. No mais, também se verificou falha da CEDAE pela morosidade na resolução do problema, afrontando o disposto nos art. 2º, *caput*^[16] e art. 3º, inciso I, do Decreto nº 45.344/15^[17].
15. Conforme entendimento da Procuradoria, o lapso temporal compreendido entre a reclamação do usuário, realizada em **27/03/2019** e **repetida em 20/05/2019** na Ouvidoria da AGENERSA, até a informação da CEDAE em **06/09/2019** de que retirou o nome do reclamante da titularidade do contrato em questão, torna evidente que a conduta da regulada no presente caso não se mostrou adequada, divergindo, pois, do disposto nos artigos 6º, §1º^[18] e 31, incisos I e IV da Lei 8.987/1995.^[19]
16. O lapso temporal de praticamente **6 (seis) meses**, no caso em tela revela-se desproporcional e excessivo, demonstrando má-prestação da CEDAE, considerando, ainda, os diversos transtornos relatados pelo reclamante.
17. Há de se lembrar que as prestadoras de serviço público possuem responsabilidade objetiva frente aos seus usuários finais, devendo responder por quaisquer transtornos ou prejuízos que vierem a lhes causar. Extrai-se esta lição do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor,^[20] perfeitamente aplicável ao presente caso, por se tratar de relação consumerista, nos termos do art. 1º, § 2º, inciso II, da Lei nº 13.460/2017^[21], e também de entendimento jurisprudencial consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, que já entendeu em diversos precedentes que “a relação entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como água e energia, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do

18. Diante disso, impõe-se a aplicação de penalidade de multa à Companhia, com o propósito de conferir uma resposta sancionatória proporcional à irregularidade cometida, bem como de procurar evitar a ocorrência de semelhantes transtornos e prejuízos aos usuários dos serviços públicos, devendo a regulada trabalhar efetivamente para o cumprimento eficiente do serviço por ela prestado.

19. Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (considerada 27/03/2019), pela troca indevida da titularidade do contrato para o nome do reclamante, em violação aos art. 6º, IV e art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor; bem como pela demora de quase 6 meses para a resolução do problema apresentado, em violação dos artigos 2º, *caput* e 3º, inciso I do Decreto nº 45.344/15, bem como dos arts. 6º, § 1º e 31, I e IV, da Lei nº 8.987/95.

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 que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

É como voto.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

[1] Fls. 04/06 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[2] Ocorrência nº 2019002675.

[3] Fl. /06 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[4] Fls. 16/18 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[5] Fls. 16/18 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[6] Fls. 24/26 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[7] 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.

[8] 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;

[9] Ofício CEDAE DPR-7 N° 053/2022, SEI-20031-902/000027/2022

[10] Art. 22. Na interpretação de normas sobre gestão pública, serão considerados os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas a seu cargo, sem prejuízo dos direitos dos administrados.(...)

§ 2º Na aplicação de sanções, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para a administração pública, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes do agente.

[11] Fls. 16/18 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[12] Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[13] Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[14] Art. 1º. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (...)

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto: (...)

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

[15] Fl. /06 dos autos físicos digitalizados, doc. 22473670.

[16] 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.

[17] 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;

[18] Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

[19] 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;

[20] Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[21] Art. 1º. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (...)

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto: (...)

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

[22] **STJ**. REsp nº 1.831.314 / RS. Segunda Turma, Rel. Min. Herman Benjamin. Julgado: 26/11/2019. Publicação: 19/12/2019; REsp nº 1.789.647 / RS. Segunda Turma, Rel. Min. Herman Benjamin. Julgado: 09/04/2019. Publicação: 29/05/2019; REsp nº 1.629.505 / SE. Segunda Turma, Rel. Min. Herman Benjamin. Julgado: 13/12/2016. Publicação: 19/12/2016; AgRg no AREsp nº 483.243 / RJ. Primeira Turma, Rel. Min. Benedito Gonçalves. Julgado: 27/05/2014. Publicação: 02/06/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 29/08/2022, às 16:21, 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 **38654371** e o código CRC **CEF235CE**.



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

VOTO Nº 54/2022/CONS-02/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

PROCESSO Nº E-22/007.548/2019

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-22/007.548/2019
Data de autuação: 08/07/2019
Regulada: CEDAE
Assunto: Ocorrência nº 547959 registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Sessão Regulatória: 31/10/2022

VOTO-VISTA

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência nº 547959 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA, referente à reclamação realizada pelo usuário acerca da **troca de titularidade indevida realizada pela Companhia**.

Na Sessão Regulatória de 25 de agosto de 2022, utilizando a prerrogativa prevista no Artigo 75^[i] do Regimento Interno desta Reguladora, **requeri vista dos autos** com objetivo de proceder maiores análises e estudos sobre o tema em apreço, razão pela qual solicitei manifestação técnica da CASAN^[ii], com posterior envio à Procuradoria^[iii], para eventual complementação do seu entendimento diante do Parecer da Câmara Técnica. Oportunizei^[iv], também, vista ao inteiro teor dos autos à Regulada, em respeito aos princípios que norteiam o processo administrativo.

Nesta oportunidade, retorno o presente feito à pauta da Sessão Regulatória para apresentar minhas considerações. Assim, em breve relato do feito, porquanto já pormenorizado no Relatório do Conselheiro-Relator, tem-se que a Companhia trocou a titularidade dos serviços prestados a um condomínio para o nome do reclamante.

No curso do processo restou evidenciado que a **CEDAE solucionou o problema** em questão, mas salta aos olhos **o demasiado lapso temporal transcorrido** até que a demanda do reclamante fosse atendida.

Importante pontuar - em que pese a postura diligente da Regulada para sanar a irregularidade em apreço - que a excessiva mora em atender à reclamação do usuário no caso em tela, demonstra que a Companhia não envidou os esforços necessários para garantir a manutenção da qualidade e efetividade dos

serviços essenciais prestados, traduzindo-se, portanto, em **proporcional e adequada** a penalidade de multa aplicada pelo Relator, Conselheiro Rafael Penna Franca, entendimento que acompanho, ressaltando, ainda, que as penalidades aplicadas por esta Reguladora possuem **caráter pedagógico**.

Pelo exposto, **acompanho** o entendimento do Voto do Ilustre Conselheiro-Relator.

É como Voto.


Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[i] Artigo. 75 do Regimento Interno da AGENERSA - É facultado a qualquer Conselheiro, observada a ordem de votação, requerer vista de um processo antes de proferir seu voto, pelo prazo de até 30 (trinta) dias corridos, ficando sobrestado o seu julgamento, na forma do art. 86, deste Regimento Interno. I - Independentemente do sobrestamento previsto no caput, o pedido de vista não obstará que qualquer conselheiro profira seu voto, desde que se considere habilitado a fazê-lo.

[ii] Despacho 39208529

[iii] Despacho 39723762

[iv] Of. AGENERSA/CONS-02 Nº126 - 40948946



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro Relator**, em 31/10/2022, às 16:48, 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 **41975710** e o código CRC **9D7F96FF**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

DELIBERAÇÃO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º

DE 31 DE OUTUBRO DE 2022.

CEDAE - Ocorrência nº 547959 - Complicações em decorrência da troca de titularidade indevida efetuada pela CEDAE.

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 E-22/007.548/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (considerada 27/03/2019), pela troca indevida da titularidade do contrato para o nome do reclamante, em violação aos art. 6º, IV e art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor; bem como pela demora de quase 6 meses para a resolução do problema apresentado, em violação dos artigos 2º, *caput* e 3º, inciso I do Decreto nº 45.344/15, bem como dos arts. 6º, § 1º e 31, I e IV, da Lei nº 8.987/95.

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

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro Presidente

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro Relator

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Rio de Janeiro, 04 novembro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 04/11/2022, às 14:01, 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 04/11/2022, às 15:23, 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 **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 04/11/2022, às 16:10, 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 **42220305** e o código CRC **963782F2**.

Referência: Processo nº E-22/007.548/2019

SEI nº 42220305

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6496

tésimos por cento), autorizando sua vigência a partir de 08 de novembro de 2022, desde que respeitado o prazo de antecedência de 30 (trinta) dias para aviso aos usuários da tarifa reajustada.

Art. 2º. Determinar o prosseguimento do feito para apreciar a questão da descontinuidade do indicador IPA - OG - DI - Produtos Industriais de Transformação Produtos Químicos e as dúvidas na utilização dos microindicadores da energia elétrica, nos pontos a nós submetidos pela Cedae e pela Casa Civil, bem como para analisar os demais quesitos que compõem o pedido de reajuste formulado pela Concessionária Águas do Rio 4.

Art. 3º. Consignar que eventuais resíduos serão garantidos, mas a AGENERSA somente se debruçará sobre seus cálculos e definirá a forma de devolução em momento oportuno, quando se manifestar definitivamente sobre o reajuste de 2022.

Art. 4º. Determinar o início imediato de mediação entre AGENERSA, Poder Concedente e Concessionárias para tratar das questões correlatas a fórmula paramétrica utilizada para cálculo dos reajustes tarifários.

Art. 5º. Recomendar ao Poder Concedente que formalize a alteração da data do reajuste tarifário definida no Contrato de Concessão da Concessionária Águas do Rio 4, propondo que ela seja idêntica às definidas para a Cedae e para as Concessionárias Águas do Rio 1, Iguá e Rio Mais Saneamento, sendo certo que ela somente poderá ser 08 de novembro de cada ano ou posterior, respeitando a vedação imposta pelo artigo 2º, § 1º, da Lei nº 10.192/2001, e pelo artigo 37, da Lei nº 11.445/2007.

Art. 6º. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437024

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4496
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO - REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL 2022.

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-22/007/002910/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Ratificar a decisão adotada na reunião interna ocorrida em 06 de outubro de 2022, substanciada na aprovação de reajuste provisório no percentual de 11,92% (onze inteiros, oitenta e dois centésimos por cento), autorizando sua vigência a partir de 08 de novembro de 2022, desde que respeitado o prazo de antecedência de 30 (trinta) dias para aviso aos usuários da tarifa reajustada.

Art. 2º. Determinar o prosseguimento do feito para apreciar a questão da descontinuidade do indicador IPA - OG - DI - Produtos Industriais de Transformação Produtos Químicos e as dúvidas na utilização dos microindicadores da energia elétrica, nos pontos a nós submetidos pela Cedae e pela Casa Civil, bem como para analisar os demais quesitos que compõem o pedido de reajuste formulado pela Concessionária Rio Mais Saneamento.

Art. 3º. Consignar que eventuais resíduos serão garantidos, mas a AGENERSA somente se debruçará sobre seus cálculos e definirá a forma de devolução em momento oportuno, quando se manifestar definitivamente sobre o reajuste de 2022.

Art. 4º. Determinar o início imediato de mediação entre AGENERSA, Poder Concedente e Concessionárias para tratar das questões correlatas a fórmula paramétrica utilizada para cálculo dos reajustes tarifários.

Art. 5º. Recomendar ao Poder Concedente que formalize a alteração da data do reajuste tarifário definida no Contrato de Concessão da Concessionária Rio Mais Saneamento, propondo que ela seja idêntica às definidas para a Cedae e para as Concessionárias Águas do Rio 1, Iguá e Águas do Rio 4, sendo certo que ela somente poderá ser 08 de novembro de cada ano ou posterior, respeitando a vedação imposta pelo artigo 2º, § 1º, da Lei nº 10.192/2001, e pelo artigo 37, da Lei nº 11.445/2007.

Art. 6º. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437025

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4497
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 547709 SOBRE COBRANÇA INDEVIDA DE MULTA REFERENTE A UMA SUPPOSTA TENTATIVA DE VISTORIA NÃO PERMITIDA NO IMÓVEL SITUADO NA RUA VAZ LOBO, BAIRRO VAZ LOBO, 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-E-22/007.541/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que não houve qualquer irregularidade por parte da CEDAE, tendo a Companhia demonstrado que a multa aplicada é devida e que o abastecimento estava regular.

Art. 2º. Determinar que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

Art. 3º. Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437026

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4498
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEDAE - OFÍCIO Nº 308/2019 DO MPRJ SOBRE OBRAS INACABADAS EM JACAREPAGUÁ/RJ.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.318/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que não houve prestação inadequada do serviço público por parte da CEDAE.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva a expedição de ofício aos cuidados da 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo da Capital, encaminhando cópia dos documentos que atestam as intervenções realizadas, bem como cópia do inteiro teor da presente decisão.

Art. 3º. Deffragada a coisa julgada administrativa, imediato encerramento do feito.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437027

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4499
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2019000638 - DESCONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA RUA PROFESSOR SILVIO FIALHO, BAIRRO ANIL, 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-E-22/007.478/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, pela descontinuidade no serviço de abastecimento de água, em violação ao art. 2º, caput do Decreto nº 45.344/15, bem como ao art. 6º, § 1º da Lei nº 8.987/1995.

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

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437028

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4500
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEDAE - OFÍCIO Nº 354/2019 - 1º PJDC - INQUÉRITO CIVIL PJDC Nº 456/2019 MPRJ N.º 2019.00288311.

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-22/007.677/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Reconhecer que, no caso concreto, não restou evidenciada falha na prestação de serviço por parte da Cedae.

Art. 2º. Determinar o encerramento do presente processo.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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: 2437029

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4501
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 547959 - COMPLICAÇÕES EM DECORRÊNCIA DA TROCA DE TITULARIDADE INDEVIDA EFETUADA PELA CEDAE.

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-22/007.548/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração (considerada 27/03/2019), pela troca indevida da titularidade do contrato para o nome do reclamante, em violação aos arts. 6º, IV e art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor; bem como pela demora de quase 6 meses para a resolução do problema apresentado, em violação dos artigos 2º, caput e 3º, inciso I do Decreto nº 45.344/15, bem como dos arts. 6º, § 1º e 31, I e IV, da Lei nº 8.987/95.

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

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

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

Rio de Janeiro, 31 de outubro 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-Relator

Id: 2437030

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4502
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CONCESSIONÁRIA CEG - ATUALIZAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS NATURAL E GLP - VIGÊNCIA A PARTIR DE 01/11/2022.

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-220007/003283/2022, por unanimidade,

DELIBERA,

Art. 1º. Homologar a atualização das tarifas de Gás Natural e GLP da Concessionária CEG, para vigorar a partir de 01/11/2022, conforme tabela abaixo:

TARIFAS CEG		01/11/2022
Data Vigência		
Custo do Gás Residencial Comercial		2.39859
Custo do Gás Industrial		2.84445
Custo do Gás Vidreiro		2.48858
Custo do Gás Demais		2.76509
Custo GLP Res.		12.68650
Custo GLP Ind.		12.68650
Fator Impostos + Tx Regulação		0.7946
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0.9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0.8756
Repasso FOT/FEFF		0.0133
Variação IGP-M		
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR	Faixa de Consumo m³ / mês	Tarifa Limite R\$ / m³
Residencial	0 - 7	9.3281
	8 - 23	11.8818