

CONCESSIONÁRIAS AGUAS DE JUTURNAIBA E PROLAGOS – MINISTERIO PUBLICO – CEDAE – NÃO FORNECIMENTO DE CONTRATO AOS CONSUMIDORES.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-33/120.149/2006, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aprovar os termos do Contrato de Adesão em anexo.

Art.2º - Determinar à Secretaria Executiva - SECEX- que proceda, no prazo de 15 dias, a contar da data da publicação desta deliberação, ao envio da cópia do referido contrato às Concessionárias Águas de Juturnaiba e Prolagos, bem como ao Ministério Público para ciência.

Art.3º - Determinar que as Concessionárias Águas de Juturnaiba e Prolagos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento das cópias do contrato de adesão, providenciem a entrega do referido termo aos respectivos usuários/consumidores.

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

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2010.

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro-Presidente Relator
DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE
Conselheira
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
SÉRGIO BURROWES RAPOSO
Conselheiro

A N E X O

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A Concessionária, CNPJ nº, com sede no(a)....., doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com as Leis 8.987/95, 11.445/07, 8.078/90 e o Decreto Estadual 22.872/96 e (nome do usuário), RG, CPF, (data de nascimento), doravante denominado USUÁRIO, responsável pelo ramal predial nº:, situado no(a) (endereço), acordam, mediante adesão às seguintes cláusulas estabelecidas neste contrato:

Informações complementares:

Endereço de cobrança:

1. Do Objeto

Este contrato é subjacente à Legislação pertinente e ao Contrato de Concessão e refere-se à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, na área de concessão onde atua a CONCESSIONÁRIA, definindo direitos e obrigações pactuados entre as partes.

2. Do Prazo de Vigência

O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado

2.1 – O contrato deverá ser considerado:

() Definitivo: com apresentação da certidão do Registro Geral de Imóveis em nome do solicitante.

() Provisório: com apresentação de dois ou mais documentos tais como: carnê de IPTU, Conta de Energia Elétrica, Contrato de Compra e Venda ou outro, em nome do solicitante, que evidencie a posse sobre o imóvel a ser abastecido.

2.2 – Da locação

Os contratos celebrados com inquilinos terão sua vigência determinada pelo prazo definido no contrato de locação. Havendo cláusula de renovação automática, a CONCESSIONÁRIA deverá ser comunicada da rescisão. Na falta desta, o contrato firmado será automaticamente renovado, mantendo-se as obrigações estabelecidas.

3. Dos Direitos e Obrigações

3.1 – Da Concessionária

3.1.1 – Cumprir as obrigações fixadas neste contrato, no Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Fornecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário e na legislação pertinente.

3.1.2 – Fornecer ao USUÁRIO informações sobre ocorrência de situações excepcionais, adoção de esquemas especiais de operação e realização de obras, em especial aquelas que obriguem à interrupção da prestação de serviços, salvo os casos emergenciais.

3.1.3 – Garantir a manutenção dos níveis de qualidade da água fornecida ao usuário dentro das especificações técnicas recomendadas.

3.1.4 – Dar ciência ao USUÁRIO sobre reajustamentos e revisões da tarifa.

3.1.5 – Cobrar, na constatação de irregularidades na ligação de água do imóvel, independentemente de intimação, sanções e consumos retroativos, nos termos do Decreto Estadual 22.872/96, inclusive multa e retirada de ramal.

3.2. Do usuário

3.2.1 – Receber serviço adequado em contrapartida ao pagamento da tarifa.

3.2.2 – Receber, da CONCESSIONÁRIA, informações para a defesa de interesses individuais.

3.2.3 – Levar ao conhecimento da CONCESSIONÁRIA as irregularidades existentes nas instalações de abrangência da concessão.

3.2.4 – Comunicar à Agência Reguladora os atos ilícitos praticados pela CONCESSIONÁRIA na exploração dos sistemas de água e esgoto pelo telefone 0800 024 90 40 (Ouvidoria).

3.2.5 – Contribuir para a permanência das boas condições de funcionamento dos sistemas de água e esgoto.

3.2.6 – Arcar com as instalações e manutenções das mesmas, a partir da saída do cavalete do hidrômetro e permitir o livre acesso de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA para fins de exame das instalações hidro-sanitárias prediais e leituras dos medidores de água.

3.2.7 – Atender e respeitar o regulamento específico da CONCESSIONÁRIA e a legislação pertinente.

3.2.8 – Não fazer uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que, de qualquer modo, prejudiquem o abastecimento de água.

3.2.9 – Contestar lançamentos efetuados em documento de cobrança, referentes aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, em até noventa dias contados da data de vencimento do respectivo documento (Art. 26, I, CDC).

3.2.10 – Manter caixa de gordura nas ligações de coleta de esgotos.

3.2.11 – Pagar pelos serviços padronizados de novas ligações de água e esgoto na rede pública e pelos serviços recebidos, sob pena de desligamento dos mesmos, ou até mesmo levantamento de ramal.

3.2.12 – Manter reservatório de água no imóvel, dentro dos padrões especificados pela concessionária.

3.2.13 – Responsabilizar-se pelas instalações internas do imóvel, nos termos do Decreto Estadual 22.872/96, devendo mantê-las de acordo com as normas técnicas brasileiras, sendo seu dever reparar de imediato qualquer vazamento e evitar desperdícios e consumos supérfluos, respondendo pelo consumo de água decorrente de qualquer tipo de anormalidade, em razão do mau uso ou falta de conservação nas instalações.

3.2.14 – Informar à CONCESSIONÁRIA, para a devida retificação, qualquer modificação no cadastro do imóvel, entre elas alteração de titularidade, construção, demolição ou alteração na característica de categoria (residência, comércio, indústria, pública e número de economias), com apresentação da documentação pertinente, sob pena de indeferimento da alteração.

3.2.14.1 – Apenas as contas que vencerem após a solicitação de alteração poderão ser revistas de acordo com o novo cadastro do cliente;

3.2.15 – Comunicar imediatamente à CONCESSIONÁRIA qualquer ocorrência com o hidrômetro ou vazamento no cavalete, sendo certo que o hidrômetro, que se constitui num dos componentes de uma ligação de água, é de propriedade da CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO é o responsável pela guarda do aparelho.

3.2.15.1 – Nas hipóteses de furto ou dano, o USUÁRIO deve fazer Registro de Ocorrência perante a autoridade policial, dando imediata ciência à CONCESSIONÁRIA; caso contrário, o usuário arcará com os custos para a restauração ou substituição do hidrômetro.

3.2.16 – Restituir à CONCESSIONÁRIA o custo referente à regularização da ligação de água, quando for constatada qualquer irregularidade que altere a medição no consumo do imóvel.

3.2.16.1 – As perdas geradas serão recompostas na forma prevista no item 5.5 deste contrato.

3.2.17 – Solicitar à CONCESSIONÁRIA a aferição do hidrômetro instalado no seu prédio, devendo, caso tal aferição seja feita através de um órgão externo, pagar as respectivas despesas, se ficar comprovado o funcionamento normal do aparelho.

3.2.17.1 – Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que acusarem erro de medição não superior ou inferior a 5% (cinco por cento).

4 – Da falta de pagamento

4.1 - O não-pagamento da conta de prestação de serviço emitida pela CONCESSIONÁRIA até a data de seu vencimento acarretará aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, bem como pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte do vencimento até a data da efetiva quitação do débito.

4.2 – Sem prejuízo da cobrança das penalidades acima previstas, o não-pagamento das faturas nas datas de seus vencimentos renderá ensejo à emissão do competente Aviso de Corte, cientificando ao USUÁRIO acerca da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, respeitado o prazo mínimo de 30 (trinta) dias, em conformidade com o §2º do Artigo 40 da Lei 11.445/07.

4.2.1 – Ocorrendo a hipótese acima prevista, a prestação dos serviços somente será restabelecida após o efetivo do pagamento de todos os valores em atraso e dos respectivos encargos.

4.3 – Caso o USUÁRIO efetue o pagamento da conta em atraso em data posterior ao previsto no aviso de corte, deverá informar à CONCESSIONÁRIA da quitação de seu débito imediatamente após o pagamento, a fim de tentar evitar a suspensão dos serviços.

4.4 – Após enviar ao USUÁRIO aviso de débito, não sendo o mesmo quitado ou negociado, poderá a CONCESSIONÁRIA comunicar a inadimplência ao CDL (Câmara de Dirigentes Lojistas), à SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos S/A) e ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), independente de outras medidas que possa e venha a adotar.

5 – Das disposições gerais

5.1 – Os valores cobrados pela CONCESSIONÁRIA serão reajustados no período de cada 12 meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, nos termos da autorização do Poder Concedente.

5.1.1 – A fixação das tarifas será pautada pelo Artigo 39 da Lei 11.445/07.

5.1.2 – A fatura a ser entregue ao USUÁRIO segue o modelo aprovado pela Agência Reguladora.

5.2 – O USUÁRIO reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser temporariamente interrompida, total ou parcialmente, tanto em virtude de razões técnicas como de outras circunstâncias, inclusive por fenômenos atmosféricos, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos, ou a critério da CONCESSIONÁRIA, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança do USUÁRIO.

5.3 – O serviço será suspenso nos casos previstos no art. 40 da lei 11.445/2007.

5.4 – A cobrança das tarifas será efetuada de acordo com o cadastro atual do imóvel, respeitados os conceitos de economias previstos no Contrato de Concessão e Decreto que regulamenta a prestação de serviços.

5.5 – Havendo qualquer anormalidade no funcionamento do hidrômetro, a tarifa será cobrada, até o restabelecimento da medição normal, de acordo com o consumo-base (determinado em função do consumo médio apurado pelas leituras dos doze últimos meses).

5.6 – Nas ligações de esgoto, o USUÁRIO que contar com seu imóvel abaixo da cota do logradouro ficará responsável pelo recalque, para lançamento na rede da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no Decreto Estadual 22.872/96.

5.7 – No caso de suprimento próprio de água, o USUÁRIO deverá proceder à regularização do mesmo junto aos órgãos competentes, em cumprimento ao Decreto 40.156, de 17 de outubro de 2008, sendo devido à CONCESSIONÁRIA o pagamento pelo serviço público de esgotamento sanitário pelo lançamento de efluentes.

5.8 – Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste contrato será considerada novação ou renúncia.

5.9 – É proibida cessão, a qualquer título, de água ou serviços da CONCESSIONÁRIA para outros fins que não o abastecimento do imóvel cadastrado na empresa.

5.10 – São proibidas as ligações cruzadas (interligação a poços ou outros sistemas) com a rede de abastecimento da CONCESSIONÁRIA, sendo expressamente vedada a mistura proveniente das águas de ambos os sistemas, de acordo com a Lei 11.445/07, bem como abastecimento via caminhão pipa, salvo aqueles eventualmente encaminhados pela CONCESSIONÁRIA para complementar possíveis dificuldades de abastecimento via rede de distribuição.

5.11 - O USUÁRIO autoriza a instalação do medidor pelo lado de fora do imóvel (caixa de piso ou parede) onde se realiza o consumo de água.

5.12 - O USUÁRIO declara que receberá no endereço que consta do presente contrato, por si ou através dos moradores/residentes no imóvel, os avisos ou notificações.

5.12.1 – Os avisos de corte deverão ser encaminhados mediante carta registrada, contato telefônico, meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor.

5.13 – Foro de Eleição – O foro competente para dirimir eventuais conflitos acarretados pelo presente instrumento será o foro do local da residência do consumidor/USUÁRIO.

....., de de 20.....

CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO

USUÁRIO

Testemunha:

CPF:

Testemunha:

CPF:



Processo nº.: E-33/120.149/2006
Autuação: 24 de maio de 2006
Assunto: MINISTÉRIO PÚBLICO - CEDAE - NÃO FORNECIMENTO DE CONTRATO AOS CONSUMIDORES
Relato: 31 de maio de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante Ofício¹ enviado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro pugnando pela manifestação desta Agência Reguladora com relação ao pedido para que as empresas de água e esgoto forneçam aos seus usuários contratos com direitos e obrigações mínimas, como as concessionárias de energia elétrica já fazem por Resolução da ANEEL.

Em análise realizada pelas Câmara Técnica (CASAN) e pela Procuradoria Geral desta AGENERSA, e após a devida instrução com oitiva das Concessionárias, concluiu-se assistir razão ao órgão do Ministério Público, sendo legítimo o pleito para fornecimento dos contratos aos usuários.

Os autos foram devidamente instruídos, adotando esta Agência Reguladora toda a cautela na confecção de minuta de "Contrato de Adesão", principalmente no que tange à observância dos princípios consumeristas e constitucionais.

Esta AGENERSA, objetivando a correta aplicação da legislação vigente, determinou a formação de Comissão Especial composta por representantes das Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, da Câmara Técnica de Saneamento e da Procuradoria Geral para que, juntos, procedessem à elaboração de Minuta do Contrato de Adesão a ser encaminhado aos usuários das citadas empresas, nos exatos termos do voto² proferido pela Ilustre Conselheira Dra. Darcília Aparecida da Silva Leite.

Serviço Público Estadual
Processo nº E33120149 2006
24/05/06
AGENERSA
151AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A Lei Estadual nº.4556/2005³ - Lei de criação da AGENERSA - dispõe de forma clara e inequívoca que é competência do ente regulador resguardar os direitos garantidos pela Lei 8.078/90 ao consumidor, motivo pelo qual há que se acolher não apenas o pleito para o envio do contrato, como também elaborar instrumento jurídico compatível com o que prevê o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição da República.

A minuta do contrato trouxe os itens relevantes e imprescindíveis à relação entre concessionária e usuário/consumidor, como o prazo de vigência, direitos e obrigações de ambas as partes, conseqüências decorrentes da falta de pagamento, entre outros.

A versão final da minuta, confeccionada pela já citada Comissão Especial, foi encaminhada à Procuradoria Geral desta Agência Reguladora, a fim de que sua análise fosse realizada da melhor forma possível, objetivando e priorizando a proteção ao consumidor.

Após a apurada leitura da referida minuta, constatou a Procuradoria a necessidade de realizar pequenas alterações junto ao documento em tela, viabilizando assim, o cumprimento das exigências formais e legais.

No que tange à cláusula referente à falta de pagamento restou necessária a inclusão de prazo mínimo para ocorrência de aviso prévio ao consumidor, sobre eventual suspensão da prestação do serviço público.

Nesses termos, foi o parecer da Procuradoria desta AGENERSA, vejamos:

*“No que concerne ao ‘item 4’, que absorve as cláusulas referentes à eventual falta de pagamento, se faz necessária a menção à observância ao prazo mínimo para haver suspensão, devidamente acompanhada da previsão legal. Sendo assim, o texto do ‘item 4.2’ deve ser o seguinte: **‘Sem prejuízo das multas e penalidades acima previstas, o não-pagamento das faturas nas datas de seus vencimentos, renderá ensejo à emissão do competente aviso de corte.**”*



AGENERSA

24

E33 120 149

2006

05 06

152

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

cientificando ao usuário acerca da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, respeitado o prazo mínimo de 30 dias, em conformidade com o §2º do Artigo 40 da Lei 11.445/07' ”.

(grifo meu)

Ou seja, a alteração da referida cláusula privilegia o princípio da boa-fé objetiva e transparência, previstos no Código de Defesa do Consumidor e na própria Lei 11.445/07.

Ressalte-se que a Lei Estadual 3.243/1999⁴, que trata do impedimento às concessionárias de serviços públicos para interrupção do fornecimento do bem ou do serviço, sem aviso prévio ao consumidor, prevê o prazo de 5 (cinco) dias de antecedência para que o aviso seja realizado.

Não obstante, mister salientar que a Lei nº.11.445/2007 estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, ou seja, as normas estabelecidas na referida legislação aplica-se a todos os entes federados e não apenas à União Federal.

A semelhança entre leis nacionais e leis federais é que ambas decorrem da competência legislativa da União Federal. A diferença, por sua vez, refere-se ao alcance da norma.

Cumprе salientar que a União Federal possui uma dupla posição, ora atua em nome da Federação (Nação Brasileira), ora atua em nome próprio, como ente federativo propriamente dito.

Dessas características surge a diferença entre leis federais e leis nacionais. A lei nacional expressa a vontade da Federação, aplicando-se a todos os entes estatais. Já a lei federal exterioriza a vontade da União, enquanto pessoa de direito público interno.

Tem-se, portanto, diante desta célere abordagem, que a Lei 11.445/2007, por ser norma de caráter nacional deve ser aplicada a todos os entes federativos, o que inclui, por certo, o Estado do Rio de Janeiro.



Diferente seria se a Lei Estadual trouxesse em seu bojo previsão de prazo superior a 30 (trinta) dias, já que, nesta hipótese, não obstante o conflito instaurado entre as leis, haveria benefício maior ao consumidor, o que autorizaria, a princípio, a fixação do prazo de forma diversa.

Todavia, não é o que se observa na referida Lei Estadual, uma vez que prevê prazo inferior àquele fixado na Lei 11.445/2007. Ademais, a Lei Estadual em comento, no que tange ao artigo 1º, é anterior à Lei Nacional vigente, o que por si só, faz prevalecer esta última, em razão da ordem cronológica e da existência de incompatibilidade entre ambas.

Cabe salientar que a Lei de Introdução ao Código Civil Brasileiro regula a matéria sobre conflito temporal aparente de leis, ao prescrever:

" Art. 2º. Não se destinando à vigência temporária, a lei terá vigor até que outra a modifique ou revogue.

§ 1º. A lei posterior revoga a anterior quando expressamente o declare, quando seja com ela incompatível ou quando regule inteiramente a matéria de que tratava a lei anterior." (grifei)

Constata-se, portanto, que a Lei Estadual, no que tange ao prazo pertinente ao aviso prévio de interrupção dos serviços aos consumidores, não deve ser aplicada, prevalecendo a Lei Nacional 11.445/2007.

Nesse diapasão, mister consignar que o Código de Defesa do Consumidor prima pelo atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Trata-se da aplicação do "diálogo das fontes", ou seja, a harmonia entre a disciplina de proteção do consumidor a partir dos princípios constitucionais, com as demais normas legais vigentes.



AGENERSA

AGÊNCIA REULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIROE33.120.149/2006
Data 24/05/06
154
D

É imprescindível que o consumidor não seja surpreendido com o corte no fornecimento do serviço público prestado pelas respectivas Concessionárias, tornado-se, portanto, obrigatória a aplicação de prazo mínimo para que aquele ocorra, como bem prevê a Lei 11.445/2007.

Aliás, a própria Lei 8.987/1995 em seu artigo 6º, §3º, expressamente dispõe sobre a necessidade de prévio aviso para interrupção do serviço.

Desta feita, não seria suficiente tampouco eficaz haver a mera previsão sobre a ciência do corte ao consumidor, sendo necessário que reste consignado o prazo mínimo para que o referido procedimento ocorra, que no caso em tela é de 30 dias, repita-se.

A informação clara e adequada é direito básico do consumidor, consoante prevê o artigo 6º, inciso III da Lei 8078/90⁶.

A exigência de prestação de informações inequívocas a respeito do serviço prestado foi a forma pela qual o legislador objetivou proteger o consumidor – parte fraca na relação – contra aquele que está melhor informado e em melhores condições de imposição.

Ao agir dessa forma, as concessionárias de serviços públicos e demais prestadores de serviços, expõem com clareza os termos do negócio jurídico firmado, e viabilizam ao consumidor a plena ciência do que está sendo contratado.

Nesse sentido, visando observância ao princípio da transparência, à segurança jurídica e ao dever de informar, observou-se ser necessária a criação de dois tópicos dentro do item 5.1 (que trata das disposições gerais), a fim de viabilizar maior transparência acerca da fixação das tarifas, o que foi suscitado pela Procuradoria desta AGENERSA e acatado por este relator, vejamos:

“5.1 – Os valores cobrados pela Concessionária serão ajustados no período de cada 12 meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, nos termos da autorização do poder concedente;



5.1.1 – A fixação das tarifas será apurada pelo artigo 39 da Lei 11.445/07;

5.1.2 – A fatura a ser entregue pelo usuário segue o modelo aprovado pela Agência Reguladora.”

Os supracitados tópicos afastam qualquer obscuridade no que tange à fixação de tarifas, e, conseqüentemente à possibilidade do consumidor ser induzido a erro quando da contratação do serviço, motivo pelo qual a sugestão da Procuradoria merece ser acolhida, tornando-se mister a inclusão das referidas cláusulas junto àquela minuta de contrato.

Tratando da questão referente ao envio do aviso de corte aos consumidores, a Procuradoria achou prudente retirar a última parte da cláusula 5.12 que previa expressamente que: **“podendo tais avisos ser entregues nas mãos ou colocados em caixas de correspondência”**.

Tal modificação é totalmente pertinente, uma vez que a forma inicialmente prevista não garante, com a segurança devida, que o consumidor/usuário, recebeu o aviso prévio referente à suspensão do serviço.

Como bem salientou o Procurador Geral desta AGENERSA, a própria lei exige maiores cuidados para a devida notificação do consumidor:

*“Essa notificação formal, demandada pela lei, exige maiores cuidados, devendo constar na cláusula 5.12 **a necessidade de envio do aviso de corte para o endereço residencial do usuário, através de carta registrada (AR)**. A notificação através de colocação em caixa de correspondência não atende à exigência legal acima descrita.”(grifei)*

É forçoso reconhecer a necessidade do usuário ser formalmente notificado da suspensão do fornecimento de água, como bem determina a Lei 11.445/2007, artigo 40, inciso V, motivo pelo qual a colocação da referida notificação em caixa de correspondência não supre à obrigatoriedade legal, merecendo correção.



AGENERSA

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

Processo n.º E33.120.149/2006
Data 24/05/06
156

Ⓟ

Ademais, a Lei Estadual 5.649⁷ de 04 de março de 2010, alterou o art.2º da Lei Estadual 3243 de 06 de setembro de 1999, o qual passou a vigorar com a seguinte redação:

“Art.2º. O aviso prévio a que se refere o art.1º deverá também se dar através de contato telefônico, por meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor e que sejam de conhecimento da concessionária.” (grifei)

Verifica-se, portanto, que a Lei Estadual já traz em seu bojo opções de notificação ao consumidor, permitindo que ambas as legislações sejam conjugadas.

Desta feita, a cláusula 5.12 deverá constar da seguinte forma:

“5.12. O usuário declara que receberá no endereço que consta do presente contrato, por si ou através dos moradores/residentes no imóvel, os avisos ou notificações.”

Cabe ainda incluir cláusula 5.12.1, em separado, que trate especificamente sobre o envio ao consumidor/usuário, do aviso de corte, em caso de suspensão dos serviços prestados, vejamos:

“5.12.1. Os avisos de corte deverão ser encaminhados mediante carta registrada, contato telefônico, meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor.”

A referida cláusula permite que o consumidor seja notificado de forma segura e eficaz, bem como concede às concessionárias um leque de opções para que adote o referido procedimento, em respeito aos princípios da boa-fé e transparência.

(Assinatura)



AGENERSA

AGÊNCIA REULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIROE33.120.149/2006
24 05 06 157

Ressalte-se que tal procedimento também afigura-se benéfico em relação à própria Concessionária que poderá resguardar-se quanto ao cumprimento da obrigação legal, comprovando-a de plano, através do aviso de corte.

Por fim, ressaltou a I.Procuradoria desta AGENERSA a extrema importância da existência de cláusula que determine, previamente, o foro que será competente para dirimir futuros conflitos entre as partes, o qual deverá observar o local de residência do consumidor/usuário.

A fim de adequar o contrato às normas consumeristas, tornou-se mister a inclusão de cláusula do foro de eleição, nos seguintes termos:

“5.13 – Foro de Eleição – O foro competente para dirimir eventuais conflitos, acarretados pelo presente instrumento, será o foro do local de residência do consumidor/usuário.”

As demais cláusulas referentes ao objeto, prazo de vigência, locação, direitos e obrigações da concessionária e usuários, falta de pagamento e disposições gerais, encontram-se em perfeita consonância com a legislação vigente e princípios consumeristas, mantendo-se nos exatos termos elaborados pela Comissão Especial.

Desta feita, estando a minuta do contrato de adesão de prestação de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário em conformidade com a lei, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aprovar os termos do Contrato de Adesão, ora em anexo;
2. Determinar à Secretaria Executiva - SECEX- que proceda, no prazo de 15 dias, a contar da data da publicação desta deliberação, ao envio da cópia do referido contrato às Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, bem como ao Ministério Público para ciência;



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

3. Determinar que as Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento das cópias do contrato de adesão, providenciem a entrega do referido termo aos respectivos usuários/consumidores.

É como voto.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator

¹ Ofício 3º PJTC nº. IC 11/02 – 424/2006 – Fls.03.

² CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA E PROLAGOS – CEDAE. NÃO FORNECIMENTO DE CONTRATO AOS CONSUMIDORES. 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 tendo em vista o que consta no processo regulatório nº. E-33/120.149/2006, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Formar Comissão Especial, composta por representantes das Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, bem assim da Câmara Técnica de Saneamento e da Procuradoria desta Agência Reguladora, para elaborar, no prazo de 30 (trinta) dias, Minuta do Contrato de Adesão a ser encaminhado aos usuários das citadas empresas, contemplando seus direitos e deveres básicos, que deverá ser submetida à apreciação do Conselho Diretor da AGENERSA. Art. 2º - Esta deliberação entrará em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2007. José Cláudio Murat Ibrahim Conselheiro-Presidente Ana Lúcia Sanguedo Boynard Mendonça Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite Conselheira João Paulo Dutra de Andrade Conselheiro José Carlos dos Santos Araújo Conselheiro Gilmar Rocha de Magalhães Vogal



AGENERSA

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

Serviço Público Estadual
E33120149, 2006
Data 24/05/06 159

³ Art.4º, inciso XVII

⁴ LEI Nº 3243, DE 06 DE SETEMBRO DE 1999 - IMPEDE QUE CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS INTERROMPAM O FORNECIMENTO DO BEM OU DO SERVIÇO SEM AVISO PRÉVIO AO CONSUMIDOR - Art. 1º - Fica vedado às empresas concessionárias de serviços públicos interromper a prestação dos serviços ou o fornecimento de bens, por qualquer motivo, sem aviso prévio por escrito ao consumidor, com 5 (cinco) dias de antecedência. § 1º - O não cumprimento do disposto no "caput" deste artigo implicará na imediata retomada da prestação do serviço ou fornecimento do bem, bem como no pagamento de multa de 1.000 UFIR a 10.000 UFIR. § 2º - Na fixação da multa referida no parágrafo anterior serão levadas em consideração as circunstâncias agravantes: ser o infrator reincidente; trazer a infração conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitá-lo; ter o infrator agido com dolo ou má-fé. § 3º - A multa referida no § 1º deste artigo será aplicada pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor, mediante provocação do interessado, respeitado o procedimento legal, e será distribuída na forma prevista nos arts. 24 a 27 do Decreto Federal nº. 861/93. * Art. 2º O aviso prévio a que se refere o art. 1º deverá também se dar através de contato telefônico, por meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor e que sejam de conhecimento da concessionária. * Incluído pela Lei nº. 5649/2010. *Art. 3º - ~~Art. 2º~~ - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. * Renumerado pela Lei nº. 5649/2010. - Rio de Janeiro, 06 de setembro de 1999.

ANTHONY GAROTINHO Governador

⁵ "§3º. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso quando: I - (...) II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade." (grifei)

⁶ "Art.6º. São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que representem;" (grifei)

⁷ LEI Nº. 3243, DE 06 DE SETEMBRO DE 1999 - IMPEDE QUE CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS INTERROMPAM O FORNECIMENTO DO BEM OU DO SERVIÇO SEM AVISO PRÉVIO AO CONSUMIDOR Art. 2º O aviso prévio a que se refere o art. 1º deverá também se dar através de contato telefônico, por meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor e que sejam de conhecimento da concessionária. * Incluído pela Lei nº 5649/2010.



A N E X O

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A Concessionária, CNPJ nº., com sede no(a)....., doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com as Leis 8.987/95, 11.445/07, 8.078/90 e o Decreto Estadual 22.872/96 e (nome do usuário), RG, CPF, (data de nascimento), doravante denominado USUÁRIO, responsável pelo ramal predial nº., situado no(a) (endereço), acordam, mediante adesão às seguintes cláusulas estabelecidas neste contrato:

Informações complementares:

Endereço de cobrança:

1. Do Objeto

Este contrato é subjacente à Legislação pertinente e ao Contrato de Concessão e refere-se à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, na área de concessão onde atua a CONCESSIONÁRIA, definindo direitos e obrigações pactuados entre as partes.

2. Do Prazo de Vigência

O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado

2.1 – O contrato deverá ser considerado:

() Definitivo: com apresentação da certidão do Registro Geral de Imóveis em nome do solicitante.



() Provisório: com apresentação de dois ou mais documentos tais como: carnê de IPTU, Conta de Energia Elétrica, Contrato de Compra e Venda ou outro, em nome do solicitante, que evidencie a posse sobre o imóvel a ser abastecido.

2.2 – Da locação

Os contratos celebrados com inquilinos terão sua vigência determinada pelo prazo definido no contrato de locação. Havendo cláusula de renovação automática, a CONCESSIONÁRIA deverá ser comunicada da rescisão. Na falta desta, o contrato firmado será automaticamente renovado, mantendo-se as obrigações estabelecidas.

3. Dos Direitos e Obrigações

3.1 – Da Concessionária

3.1.1 – Cumprir as obrigações fixadas neste contrato, no Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Fornecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário e na legislação pertinente.

3.1.2 – Fornecer ao USUÁRIO informações sobre ocorrência de situações excepcionais, adoção de esquemas especiais de operação e realização de obras, em especial aquelas que obriguem à interrupção da prestação de serviços, salvo os casos emergenciais.

3.1.3 – Garantir a manutenção dos níveis de qualidade da água fornecida ao usuário dentro das especificações técnicas recomendadas.

3.1.4 – Dar ciência ao USUÁRIO sobre reajustamentos e revisões da tarifa.

3.1.5 – Cobrar, na constatação de irregularidades na ligação de água do imóvel, independentemente de intimação, sanções e consumos retroativos, nos termos do Decreto Estadual 22.872/96, inclusive multa e retirada de ramal.



3.2. Do usuário

3.2.1 – Receber serviço adequado em contrapartida ao pagamento da tarifa.

3.2.2 – Receber, da CONCESSIONÁRIA, informações para a defesa de interesses individuais.

3.2.3 – Levar ao conhecimento da CONCESSIONÁRIA as irregularidades existentes nas instalações de abrangência da concessão.

3.2.4 – Comunicar à Agência Reguladora os atos ilícitos praticados pela CONCESSIONÁRIA na exploração dos sistemas de água e esgoto pelo telefone 0800 249 040 (Ouvidoria).

3.2.5 – Contribuir para a permanência das boas condições de funcionamento dos sistemas de água e esgoto.

3.2.6 – Arcar com as instalações e manutenções das mesmas, a partir da saída do cavalete do hidrômetro e permitir o livre acesso de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA para fins de exame das instalações hidro-sanitárias prediais e leituras dos medidores de água.

3.2.7 – Atender e respeitar o regulamento específico da CONCESSIONÁRIA e a legislação pertinente.

3.2.8 – Não fazer uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que, de qualquer modo, prejudiquem o abastecimento de água.

3.2.9 – Contestar lançamentos efetuados em documento de cobrança, referentes aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, em até noventa dias contados da data de vencimento do respectivo documento (Art. 26, I, CDC).

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

3.2.10 – Manter caixa de gordura nas ligações de coleta de esgotos.

3.2.11 – Pagar pelos serviços padronizados de novas ligações de água e esgoto na rede pública e pelos serviços recebidos, sob pena de desligamento dos mesmos, ou até mesmo levantamento de ramal.

3.2.12 – Manter reservatório de água no imóvel, dentro dos padrões especificados pela concessionária.

3.2.13 – Responsabilizar-se pelas instalações internas do imóvel, nos termos do Decreto Estadual 22.872/96, devendo mantê-las de acordo com as normas técnicas brasileiras, sendo seu dever reparar de imediato qualquer vazamento e evitar desperdícios e consumos supérfluos, respondendo pelo consumo de água decorrente de qualquer tipo de anormalidade, em razão do mau uso ou falta de conservação nas instalações.

3.2.14 – Informar à CONCESSIONÁRIA, para a devida retificação, qualquer modificação no cadastro do imóvel, entre elas alteração de titularidade, construção, demolição ou alteração na característica de categoria (residência, comércio, indústria, pública e número de economias), com apresentação da documentação pertinente, sob pena de indeferimento da alteração.

3.2.14.1 – Apenas as contas que vencerem após a solicitação de alteração poderão ser revistas de acordo com o novo cadastro do cliente;

3.2.15 – Comunicar imediatamente à CONCESSIONÁRIA qualquer ocorrência com o hidrômetro ou vazamento no cavalete, sendo certo que o hidrômetro, que se constitui num dos componentes de uma ligação de água, é de propriedade da CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO é o responsável pela guarda do aparelho.

3.2.15.1 – Nas hipóteses de furto ou dano, o USUÁRIO deve fazer Registro de Ocorrência perante a autoridade policial, dando imediata ciência à CONCESSIONÁRIA; caso contrário, o usuário arcará com os custos para a restauração ou substituição do hidrômetro.



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

3.2.16 – Restituir à CONCESSIONÁRIA o custo referente à regularização da ligação de água, quando for constatada qualquer irregularidade que altere a medição no consumo do imóvel.

3.2.16.1 – As perdas geradas serão recompostas na forma prevista no item 5.5 deste contrato.

3.2.17 – Solicitar à CONCESSIONÁRIA a aferição do hidrômetro instalado no seu prédio, devendo, caso tal aferição seja feita através de um órgão externo, pagar as respectivas despesas, se ficar comprovado o funcionamento normal do aparelho.

3.2.17.1 – Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que acusarem erro de medição não superior ou inferior a 5% (cinco por cento).

4 – Da falta de pagamento

4.1 - O não-pagamento da conta de prestação de serviço emitida pela CONCESSIONÁRIA até a data de seu vencimento acarretará aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, bem como pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte do vencimento até a data da efetiva quitação do débito.

4.2 – Sem prejuízo da cobrança das penalidades acima previstas, o não-pagamento das faturas nas datas de seus vencimentos renderá ensejo à emissão do competente Aviso de Corte, cientificando ao USUÁRIO acerca da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, respeitado o prazo mínimo de 30 (trinta) dias, em conformidade com o §2º do Artigo 40 da Lei 11.445/07.

4.2.1 – Ocorrendo a hipótese acima prevista, a prestação dos serviços somente será restabelecida após o efetivo do pagamento de todos os valores em atraso e dos respectivos encargos.

4.3 – Caso o USUÁRIO efetue o pagamento da conta em atraso em data posterior ao previsto no aviso de corte, deverá informar à CONCESSIONÁRIA da quitação de seu débito imediatamente após o pagamento, a fim de tentar evitar a suspensão dos serviços.



4.4 – Após enviar ao USUÁRIO aviso de débito, não sendo o mesmo quitado ou negociado, poderá a CONCESSIONÁRIA comunicar a inadimplência ao CDL (Câmara de Dirigentes Lojistas), à SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos S/A) e ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), independente de outras medidas que possa e venha a adotar.

5 – Das disposições gerais

5.1 – Os valores cobrados pela CONCESSIONÁRIA serão reajustados no período de cada 12 meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, nos termos da autorização do Poder Concedente.

5.1.1 – A fixação das tarifas será pautada pelo Artigo 39 da Lei 11.445/07.

5.1.2 – A fatura a ser entregue ao USUÁRIO segue o modelo aprovado pela Agência Reguladora.

5.2 – O USUÁRIO reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser temporariamente interrompida, total ou parcialmente, tanto em virtude de razões técnicas como de outras circunstâncias, inclusive por fenômenos atmosféricos, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos, ou a critério da CONCESSIONÁRIA, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança do USUÁRIO.

5.3 – O serviço será suspenso nos casos previstos no art. 40 da lei 11.445/2007.

5.4 – A cobrança das tarifas será efetuada de acordo com o cadastro atual do imóvel, respeitados os conceitos de economias previstos no Contrato de Concessão e Decreto que regulamenta a prestação de serviços.

5.5 – Havendo qualquer anormalidade no funcionamento do hidrômetro, a tarifa será cobrada, até o restabelecimento da medição normal, de acordo com o consumo-base (determinado em função do consumo médio apurado pelas leituras dos doze últimos meses).



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

5.6 – Nas ligações de esgoto, o USUÁRIO que contar com seu imóvel abaixo da cota do logradouro ficará responsável pelo recalque, para lançamento na rede da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no Decreto Estadual 22.872/96.

5.7 – No caso de suprimento próprio de água, o USUÁRIO deverá proceder à regularização do mesmo junto aos órgãos competentes, em cumprimento ao Decreto 40.156, de 17 de outubro de 2008, sendo devido à CONCESSIONÁRIA o pagamento pelo serviço público de esgotamento sanitário pelo lançamento de efluentes.

5.8 – Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste contrato será considerada novação ou renúncia.

5.9 – É proibida cessão, a qualquer título, de água ou serviços da CONCESSIONÁRIA para outros fins que não o abastecimento do imóvel cadastrado na empresa.

5.10 – São proibidas as ligações cruzadas (interligação a poços ou outros sistemas) com a rede de abastecimento da CONCESSIONÁRIA, sendo expressamente vedada a mistura proveniente das águas de ambos os sistemas, de acordo com a Lei 11.445/07, bem como abastecimento via caminhão pipa, salvo aqueles eventualmente encaminhados pela CONCESSIONÁRIA para complementar possíveis dificuldades de abastecimento via rede de distribuição.

5.11 - O USUÁRIO autoriza a instalação do medidor pelo lado de fora do imóvel (caixa de piso ou parede) onde se realiza o consumo de água.

5.12 - O USUÁRIO declara que receberá no endereço que consta do presente contrato, por si ou através dos moradores/residentes no imóvel, os avisos ou notificações.

5.12.1 – Os avisos de corte deverão ser encaminhados mediante carta registrada, contato telefônico, meio eletrônico (e-mail), telemensagens ou outros meios de que disponha o consumidor.



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

5.13 – Foro de Eleição – O foro competente para dirimir eventuais conflitos acarretados pelo presente instrumento será o foro do local da residência do consumidor/USUÁRIO.

....., de de 20.....

CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO

USUÁRIO

Testemunha:

CPF:

Testemunha:

CPF:

[assinaturas manuscritas]

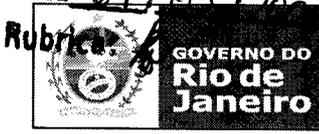
AGENERSA

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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-33/20149/2006

Data 24/05/2010 Fls.: 170



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 570 DE 29 DE ABRIL DE 2010.

MINISTÉRIO PÚBLICO - CEDAE – NÃO
FORNECIMENTO DE CONTRATO AOS
CONSUMIDORES

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-33/120.149/2006, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art.1º - Aprovar os termos do Contrato de Adesão em anexo.
- Art.2º - Determinar à Secretaria Executiva - SECEX- que proceda, no prazo de 15 dias, a contar da data da publicação desta deliberação, ao envio da cópia do referido contrato às Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, bem como ao Ministério Público para ciência.
- Art.3º - Determinar que as Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento das cópias do contrato de adesão, providenciem a entrega do referido termo aos respectivos usuários/consumidores.
- Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2010.

[Assinatura]
José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente Relator

[Assinatura]
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[Assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[Assinatura]
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro