



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

Processo nº: E-12/003.100261/2018
Data de autuação: 13/12/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Aplicação de Penalidade em Razão de Falha na Prestação dos Serviços.
Sessão: 26/02/2026

RELATÓRIO

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir de requerimento da usuária (doc. SEI 45171090, fls. 04/08), informando que, em 22/11/18, abriu reclamação junto à CEDAE solicitando a verificação de suposta cobrança indevida nas contas de água e esgoto por parte da Concessionária. Segundo a manifestação da requerente, a despeito da interrupção dos serviços por parte da Companhia, as faturas continuaram chegando normalmente, e sua solicitação administrativa de revisão não havia sido atendida. Dessa forma, requereu o cancelamento dos débitos por considerá-los indevidos.

2. Em 23/01/19, manifestou-se a CEDAE no presente processo, afirmando que vinha enfrentando problemas recorrentes com a terceirizada Emissão S/A, haja vista que os serviços de atendimento aos usuários não estava sendo prestado de forma satisfatória (doc. SEI 45171090, fls 24/27).

3. Posteriormente, em 26/02/19, a Concessionária pretérita apresentou nova manifestação (doc. SEI 45171090, fls. 33/34), afirmando que a matrícula em questão se trata de um comércio em funcionamento, cujo corte foi realizado na data de 02/10/2008. Na oportunidade, esclarece que o imóvel encontra-se habitado e abastecido por água carregada, de forma que as contas estavam sendo faturadas pelo consumo mínimo, haja vista o impedimento de leitura por falta de permissão do usuário, interrupção de abastecimento e não localização do ramal. Por fim, informou que estava

Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior – E-12/003.100261/2018



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

realizando o refaturamento das medições, retirando a cobrança referente à tarifa de água e mantendo somente as de esgoto.

4. Em 13/06/2019, manifestou-se a CARES no presente processo (doc. SEI 45171090, fls. 36) afirmando que no final de 2018 estava sendo registrada uma grande quantidade de reclamações por deficiências no serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CEDAE, que por sua vez atribuía a responsabilidade à sua terceirizada, Emissão S/A, o que não excluiria sua responsabilidade.

5. Instado a se manifestar a respeito do alegado pela CEDAE, mais uma vez se manifestou o consumidor (doc. SEI 45171090, fls. 52/57), requerendo reiteradamente a aplicação de penalidade e cancelamento dos débitos.

6. Em nova manifestação, datada de 01/10/19 (doc. SEI 45171090, fls. 63/75), a CEDAE reitera que realizou o refaturamento das medições, retirando a cobrança de água e mantendo somente os valores referentes ao serviço de esgotamento sanitário. Alega que realizou nova vistoria no local em 12/09/19 para apuração de forma detalhada sobre a forma de abastecimento do local e suas condições. Nessa oportunidade, traz aos autos fotos que comprovam o alegado, afirmando que a água que abastece a loja vem da sua própria caixa d'água, que é abastecida pelo hidrômetro do Condomínio de forma irregular.

7. Em 25/03/22, manifestou-se a CASAN no presente processo (doc. SEI 45171090, fls. 93/95), sugerindo o arquivamento do presente processo por suposta perda do objeto ocorrida com a passagem da prestação de serviço para a Concessionária Águas do Rio.

8. Ciente desta manifestação, a Procuradoria apresentou Parecer (doc. SEI 45171090, fls. 98/102) ressaltando que, embora tenha ocorrido a Concorrência Pública, a CEDAE não se exime da responsabilidade pelos serviços prestados durante o tempo em que os executava. Por fim,

Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior – E-12/003.100261/2018



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

retornou o administrativo à Relatoria do feito com sugestão de prosseguimento do processo regulatório para apuração das condutas da CEDAE,

9. Em nova manifestação, a CASAN apresentou o Parecer Técnico nº 054/2022 (doc. SEI 45693599), concluindo que, em função do tempo decorrido para execução dos serviços de manutenção, a CEDAE não atendeu satisfatoriamente os serviços prestados de acordo com o Art. 2º do Decreto Nº 45.344/2015.

10. Na ocasião, o presente processo retornou para a Procuradoria, que por sua vez apresentou o Parecer 91/2023 (doc. SEI 47942008), concluindo pela aplicação de penalidade à Concessionária, como medida de cunho pedagógico, em razão da demora na solução da demanda apresentada pela usuária.

11. Aberto prazo para razões finais, a Concessionária pretérita apresentou derradeira manifestação (doc. SEI 50910013), alegando que não houve demora para a execução dos serviços e que realizou devidamente o refaturamento dos meses sob discussão, permanecendo somente as cobranças referentes ao esgotamento sanitário, requerendo portanto o encerramento do presente processo sem aplicação da penalidade pecuniária.

É o relatório.

Antenor Lopes Martins Junior
Conselheiro Relator

Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior – E-12/003.100261/2018
