

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

---

|                     |                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Processo nº:        | E-12/003/278/2018                                                     |
| Data de Autuação:   | 06/06/2018                                                            |
| Concessionária:     | CEDAE                                                                 |
| Assunto:            | Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA Ocorrência 2018000310. |
| Sessão Regulatória: | 30 de Maio de 2019                                                    |

---

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID n°. 067<sup>1</sup> de 04/11/2018, por meio da qual a Ouvidoria desta Autarquia solicitou à SECEX "orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 201800310, enviada à CEDAE em 15/01/18 para tratar da reclamação da Sra. Liége (...) sobre cobranças indevidas de água, mesmo antes de ter o serviço disponibilizado pela Companhia".

Ainda na supracitada correspondência interna, a Ouvidoria registrou que: "Após diversas idas e vindas questionamentos e respostas, até hoje **não houve comprovação da data exata em que o serviço passou a estar disponível para a residência da cliente** - , quando só então poderia começar a haver a cobrança -, ainda que a instalação interna, de sua responsabilidade, não tenha sido concluída até o momento." (grifo no original)

Às fls. 05/13, através da mesma CI, foi acostado aos autos o histórico da ocorrência<sup>2</sup> bem como os arquivos enviados pela CEDAE<sup>3</sup>, verbis:

"Ocorrência 2018000310 (CEDAE)

(...)

**Conteúdo da manifestação:** 'Prezados, desde Outubro/17, tento obter resposta com a prestadora de Serviços Cedae, sem sucesso. Cansada de ligar no 0800, resolvi passar e-mail para a ouvidoria. Ledo engano, desde o dia 23/11, conforme Protocolo OSW786764, estou aguardando retorno. Resolvi ligar para ouvidoria. Fui informada pela atendente Rafaela - Protocolo 201712113772 - 11/12/17 às 16:45, de que ainda aquela semana estaria recebendo o parecer favorável sobre minha contestação. Porém, até o momento não fizeram contato.

---

<sup>1</sup> Fls. 04.

<sup>2</sup> Fls. 05/09.

<sup>3</sup> Fls. 10/13.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*Recorro a vocês, como última alternativa para dirimir o problema em questão. Na certeza de ser atendida, agradeço antecipadamente.'*

*(....)*

*'Senhores, recebi, equivocadamente, 2 contas, com vencimentos em 13/10 e 13/11/2017, respectivamente. Estranho as citadas contas, uma vez que no endereço NÃO há consumo de água via CEDAE. Tem apenas o hidrômetro. Solicito que as contas sejam desconsideradas e CANCELADAS sem quaisquer ônus. E ainda uma 3ª (terceira) conta com vencimento para, possivelmente, 13/9/17, citada na conta de novembro. Ratifico que NÃO recebi a referida conta. Que por sinal, também é indevida. Seguem abaixo os dados para providências de cancelamentos.'*

*(...)*

**RESPOSTA DA CEDAE EM 18/01/18:** *'Informamos que as medições 10/17, 11/17, 12/17, 01/18 e 02/18 foram revisadas pela tarifa mínima. Segue em anexo as devidas medições.'*

**SNS ENVIADA EM 20/02/18: Para apuração, esclarecimentos e providências:** *'Caríssima Maria Clara, agradeço muitíssimo seu comprometimento profissional. Mas, infelizmente as referidas contas da prestadora Cedae, não pode e nem devem ser revisadas pelo máximo ou pelo mínimo. Pelo simples fato de NÃO existir abastecimento de água no local. Ratifico que o hidrômetro está inoperante, NÃO há cano para que a possível água chegue até a cisterna e/ou caixa da água. Todas as contas citadas, incluindo a 09/17, deverão ser CANCELADAS! Este sim é o procedimento correto! Aguardo constatação e posterior retorno. A fim de dirimirmos definitivamente o impasse. Grata, Liége Qhz.'*

**RESPOSTA DA CEDAE EM 21/02/18:** *'Informamos que em 20/12/2017 foi realizada uma vistoria no endereço citado, ficou constatado que a ligação de água está normal e o abastecimento da mesma forma, portanto a água está disponível. A instalação interna fica a critério da cliente. As contas emitidas em tarifa mínima só poderiam ser canceladas se o motivo fosse falta de abastecimento.'*

*ly*



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**SNS ENVIADA EM 27/02/18: Solicito: 1) Que alterem os vencimentos das faturas out/17 a fev/18, que já estavam vencidas quando foram refaturadas. Peço que me enviem todas elas em seguida por email, para que eu possa encaminhar à cliente; 2) Que alterem o endereço de entrega das próximas faturas para 'Rua Cardoso de Moraes (...).'** 'Oi, Maria Clara! Acuso recebimento das contas com as datas de validade para pagamentos, postergadas (15/3/2018). PORÉM, se você observar, irá notar que a conta referente ao mês de pagamento em Setembro, NÃO contempla o valor mínimo. Como foi acordado com a Cedae. Favor solicitar a retificação. Vide o anexo a conta. Aguardo com urgência para que eu possa seguir em frente com os pagamentos. Grata, Liège Qhz.'

**RESPOSTA DA CEDAE EM 08/03/18:** 'Informamos que a medição 09/2017 já está na tarifa mínima com 60 dias de água disponível, as demais faturas 10/2017 à 12/2017 e 01/2018 e 02/2018, foram revisadas pela tarifa mínima de água disponível. Informamos por final que foi remanejado o endereço das contas para a Rua Cardoso de Moraes (...).'

**NOVA SNS ENVIADA EM 08/03/18: Solicito maiores esclarecimentos com relação ao informado na resposta:** 'Informamos que a medição 09/2017 já está na tarifa mínima com 60 dias de água disponível.' **Peço que informem o porquê de o período dessa fatura ser de 60 dias, e não 2 faturas de 30 dias.**

**RESPOSTA DA CEDAE EM 15/03/18:** 'Informamos que a matrícula 2465495-5, já está com água disponível desde 01/12/2014. Todavia, a CEDAE só começou a cobrar a partir da medição 09/2017. De dezembro/2014 a setembro/2017 se passaram muitos meses sem cobrança, mas a CEDAE só está cobrando 60 dias referentes a esse período. Informamos por final que, segue em anexo a medição 09/2017, com nova data de vencimento para o dia 21/03/2018.'

**NOVA SNS ENVIADA EM 21/03/18: Solicito o envio de comprovantes da instalação do hd (o.s., tela do sistema etc) dessa cliente no dia 01/12/2014:** 'Caríssima, Maria Clara, não, não e não. A informação dada pela prestadora Cedae, não procede! As obras e a instalação do hidrômetro, PELO MENOS NA RUA ONDE HÁ MINHA CASA, iniciaram recentemente, incluindo o

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

hidrômetro. Estranho quando a Cedae explica que de 2014 até 2017, passaram alguns meses!!! Não foram meses e sim muitos anos (3 anos). E vários moradores/residentes na mesma rua, NÃO tinham água e NÃO pagaram este valor, mas sim a cota mínima para todos os meses cobrados. Como explicar o fato? Ratifico que, preciso resolver o assunto e que em nenhum momento estou me negando a pagar. Porém, precisamos de definições para que mais a frente não tenhamos sanções de um lado nem de outro. No aguardo. Grata, Liége Qhz.'

**COMPLEMENTO ENVIADO EM 22/03/18: Para apuração e esclarecimentos ao que cliente informa abaixo:** 'Caríssima Maria Clara! (...) Fiquei sem saber se pagaria ou não a conta 09/17. Já que, segundo seu e-mail, solicitou novas informações, referente a citada conta. Decidi por não pagar. Certamente há de ser prorrogada em virtude do questionamentos. Para esclarecimentos adicionais, informo que, realmente a Cedae, deu início ao processo de cadastro de usuários em início de 2014. Tenho a carta disponibilizada pela prestadora informando da necessidade de comparecimento ao local para preenchimento do formulário. Caso queira, posso enviá-la em forma de arquivo. Desse modo, confirmo que seria praticamente impossível a Cedae, terminar todo o serviço de instalação de tubulação nas ruas para que implantasse o hidrômetro em toda a região de Itaipuaçu, que por sinal é enorme, em tão curto período" Aguardo seu retorno. Grata, Liége Qhz.' **Assim, reitero minha solicitação de que me enviem os comprovantes da instalação do HD (O.S., tela sistema etc) dessa cliente no dia 01/12/2014, bem como se realmente já havia disponibilidade do serviço a ela desde essa data. Alerto ainda que, até que haja resposta/solução a estes questionamentos, a fatura reclamada continuará em aberto.**

**RESPOSTA DA CEDAE EM 26/04/18:** 'Segue em anexo conforme solicitado declaração de instalação de água e hidrômetro na Rua Anália (...).'

**NOVA SNS ENVIADA EM 02/05/18: Para reanálise, esclarecimentos e providências. ver abaixo o último email da cliente:** '(...) Com relação à Cedae, parece que voltamos a estaca zero. A minha pergunta feita sobre a diferença no valor da conta de Setembro não foi respondida e ainda mantiveram o valor que



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

NÃO condiz com a realidade (...) Onde está os documentos que comprovam a instalação do HD, O.S, tela de sistema, etc? Só recebi uma declaração que foi anexada a conta com novo vencimento e cujo valor, continuo dizendo, está errado. Estou anexando a carta que a Cedae nos enviou, na ocasião, informando da necessidade de cadastro para INICIAR o processo. Diante da tratativa, continuo sem entender o valor extrapolado da conta de 09/17. NÃO posso pagar uma conta que não me convenceu em seus argumentos. Será que terei de acionar juridicamente a CEDAE? Estou tentando pacificamente há meses. Não sou, nem quero ser inadimplente, nunca! Mas, pagar algo que não sei pr que estou pagando, é incompatível com a minha conduta!!! Favor solicitar para postergar o vencimento da conta citada enquanto não há definição. Peço abrir o anexo que estou enviando. Aguardo retorno com urgência.' Diante do exposto, solicito novamente, o envio de toda a documentação que comprove a informação prestada na declaração enviada por vocês sobre a instalação de água e HD. Preciso de documento comprobatório de que a disponibilidade da água para o endereço começou em julho/2016. Por outro lado, sugiro ainda que avaliem a possibilidade de oferecerem o refaturamento dessa conta ainda pendente para a tarifa mínima, tal qual as outras, como forma de solucionar de vez todo esse impasse e evitar um desgaste ainda maior.

**COMPLEMENTO ENVIADO EM 09/05/18:** Para apuração e esclarecimentos: 'Olá, Maria Clara! (...) Até recentemente (Setembro/Novembro) não havia água nem o hidrômetro. As ruas são longas. A cedae, foi instalando por trechos, até chegar no local da minha casa e continuar rumo ao final da rua, que aliás é próxima a minha casa. Por este motivo, ainda NÃO fiz a instalação interna. Ou seja, estou pagando valores nas contas de águas que nem usei. Minha programação para início das obras, é na 2ª quinzena deste mês de Maio. Caso queira, posso enviar comprovação, como fotos do hidrômetro, da cisterna, etc. Estou a disposição para esclarecimentos. Grata, Liége Qhz.'

**RESPOSTA DA CEDAE EM 15/05/18:** 'Conforme solicitado segue no anexo o 'print' das telas do nosso sistema operacional comprovando a data de instalação

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

do hidrômetro em 01/12/2014. Quanto a medição 09/2017, informamos que ela já foi faturada pelo consumo mínimo, não cabendo mais revisão, ainda assim repassamos mais uma vez a sua demanda para os setores internos a fim de tentar outra solução.'

**NOVA SNS ENVIADA EM 15/05/18:** 'Novamente solicito esclarecimentos com relação a esse caso: 1) no print enviado da tela do sistema, podemos observar o dia 01/12/2014 como data da instalação do HD no imóvel da cliente. No entanto, na declaração enviada na resposta do dia 26/04/18, vocês informam que a disponibilidade de água só começou em julho de 2016 ('ligação desde 01/12/14, em fase implantação do sistema. A disponibilidade de água começou em julho de 2016 e faturamento a partir de agosto de 2017'). Favor esclarecer essa situação; 2) continuo aguardando a resposta relativa à afirmação de que 'Quanto a medição 09/2017, informamos que ela já foi faturada pelo consumo mínimo não cabendo mais revisão, ainda assim repassamos mais uma vez a sua demanda para os setores internos a fim de tentar outra solução.'

**RESPOSTA DA CEDAE EM 16/05/18:** 'Informamos que em 01/12/2014, enquanto ocorria obra de assentamento de rede em Itaipuaçu, foram instalados os hidrômetros nos imóveis. Após a conclusão das obras foi dado início ao abastecimento de água, que nessa localidade começou em julho de 2016. Segue no anexo o 'print' da tela de consumo do imóvel vizinho ao imóvel da reclamante. Trata-se de imóvel localizado na Quadra 80, lote 16, matriculado na CEDAE sob o número (...). A primeira cobrança desse imóvel também ocorreu na medição 09/2017, observe que nesse momento o hidrômetro registrou consumo de 291m<sup>3</sup> (devido ao acúmulo dos meses anteriores), já nas medições seguintes o consumo registrado foi na média de 12m<sup>3</sup>. Se dividirmos 291m<sup>3</sup> (primeira leitura) por 12m<sup>3</sup> (média de consumo do imóvel), encontraremos 24 meses de consumo, ou seja, confirmando que a água da CEDAE está disponível para o trecho da Rua onde se localiza o lote 80, desde julho de 2016. Para não penalizar os clientes cobrando na primeira fatura todo o período de consumo de julho de 2016 a setembro de 2017, a CEDAE enviou a primeira cobrança considerando apenas o período de 60 dias na tarifa mínima.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*Descrevemos a seguir o art. 7º do decreto 553/76, 7º - os prédios, situados em logradouros dotados de abastecimento de água ou rede de esgoto sanitário, deverão ter suas instalações ligadas aos respectivos sistemas. Diante do exposto acima ratificamos a impossibilidade de revisar a medição 09/2017 da matrícula 2465495-5.'*

**NOVA SNS ENVIADA EM 21/05/18: Para apuração e esclarecimentos com relação ao informado abaixo pela cliente:** *'Caríssima Maria Clara, desculpa-me, mas não entendi o conteúdo deste último e-mail. Você diz que há um print da tela, em anexo. Não recebi! O outro fato é de estarem se referindo a casa de um vizinho?! Como assim? Meu lote é o 13. Mas, apenas para efeito de informação, sim, alguns imóveis (do outro lado da rua), mas por favor, não pergunte o motivo, pois não saberia informar... talvez algum método que eu não conheço, fez com que a água chegasse antes dos demais. Contudo, o escrito; Em 01/12/2014, enquanto ocorria obra de assentamento de rede em Itaipuaçu, foram instalados os hidrômetros nos imóveis. NÃO confere, pelo menos no meu imóvel e dos vizinhos seguintes ao meu. Havia apenas uma seta em tinta preta, indicando o local onde os hidrômetros deveriam ser instalados. Aguardo conclusão para resolver o assunto. Isto já está cansativo por demais para todos. Atenciosamente, Liége Qhz.*

**RESPOSTA DA CEDAE EM 28/05/18:** *'Informamos que o intuito de anexar o histórico de consumo do vizinho morador da quadra 80, é o de informar o período em que a água da CEDAE esteve disponível nesse lote. Conforme informado anteriormente, de acordo com o decreto 553/76 Art. 7º - Os prédios situados em logradouros dotados de abastecimento de água ou rede de esgoto sanitário deverão ter suas instalações ligadas aos respectivos sistemas.'* (grifos no original)

Através do Of. AGENERSA/SECEX nº 297/2018<sup>4</sup> a Companhia foi informada sobre a autuação do presente processo.

Conforme Resolução AGENERSA CODIR nº 135/2018, às fls. 21, o processo foi sorteado a minha relatoria.

<sup>4</sup> Fls. 17.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
 Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Após, o feito foi encaminhado à CARES, que se manifestou no sentido de solicitar à CEDAE documentação mais detalhada, comprobatória da realização dos procedimentos de ligação domiciliar, em complementação às imagens do sistema informatizado.

Em resposta, a CEDAE encaminhou o OFÍCIO CEDAE DI N° 002/2019<sup>5</sup>, no qual, após transcrever na íntegra a ocorrência em análise, aduz:

*"Na Figura 1 observa-se o arranjo dos lotes na quadra 80 da rua Analia Melo dos Santos em Itaipuaçu, Município de Maricá.*

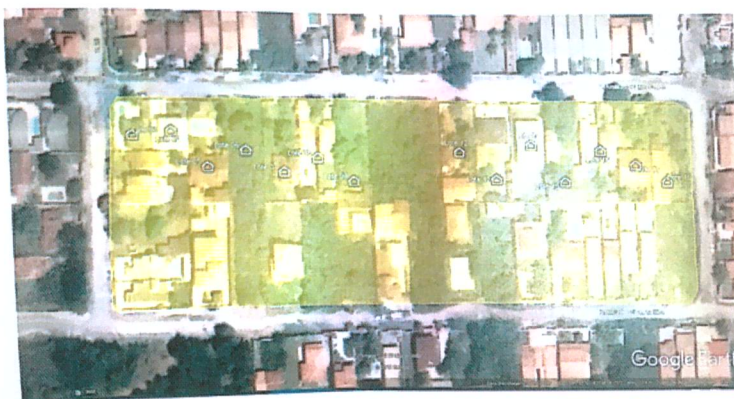


Figura 1. Identificação dos lotes da Quadra 80 na Rua Analia Melo dos Santos.

*Analizamos os dados dos lotes vizinhos aos da cliente Liège (...) para confirmar informações sobre datas de ligações de água e início de disponibilidade de abastecimento pela rede pública de água tratada.*

| Rua Analia Melo dos Santos, quadra 80, Itaipuaçu, Maricá, RJ |                                |                 |                         |                                  |            |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|------------|
| Matrícula                                                    | Cliente                        | Endereço        | Data da ligação de água | Data da instalação do Hidrômetro | Hidrômetro |
| 2521336-9                                                    | Alessandro Goes Cardoso        | lote 4, casa 2  | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L562189 |
| 2514384-6                                                    | Mônica Ferreira Borba          | lote 5          | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L563355 |
| 2525797-4                                                    | Sebastião Matos de Carvalho    | lote 7          | 02/07/2015              | 02/07/2015                       | Y14L566843 |
| 2488403-4                                                    | Carlos Alberto de B. Teixeira  | lote 9          | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L562277 |
| 2519502-4                                                    | Nanci dos Santos Copello       | lote 12         | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L560758 |
| 2465495-5                                                    | Liège Lopes de Barros          | lote 13         | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L560775 |
| 2605796-2                                                    | Wagner de Oliveira Monteiro    | lote 14         | -                       | -                                | -          |
| 2488393-6                                                    | Andrea Nazareth Regueira Pinto | lote 15         | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L563056 |
| 2489119-2                                                    | Marcos Antônio dos Santos Dias | lote 16, casa 1 | 01/12/2014              | 01/12/2014                       | Y14L559477 |
| 2523834-0                                                    | Maria Nazareth Martins Zanetti | lote 16, casa 2 | 26/10/2015              | 26/10/2015                       | Y14L565626 |
| 2515122-7                                                    | Jose Fina Sanches Canizares    | lote 17         | 09/06/2015              | 09/06/2015                       | Y14L566839 |
| 2529387-4                                                    | Francisco Bezerra              | lote 18         | 09/06/2015              | 09/06/2015                       | Y14L561421 |

*Podem ser analisados os históricos de consumo e financeiro dos clientes moradores dos lotes da quadra 80.*

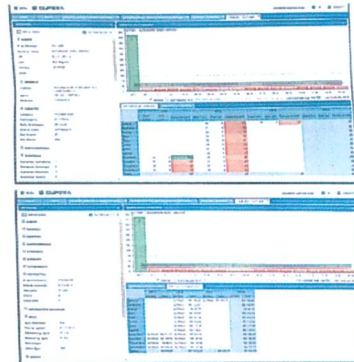
*A matrícula 2521336-9 está cadastrada para o cliente Alessandro (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 4, casa 2,*

<sup>5</sup> Fls. 38/61.

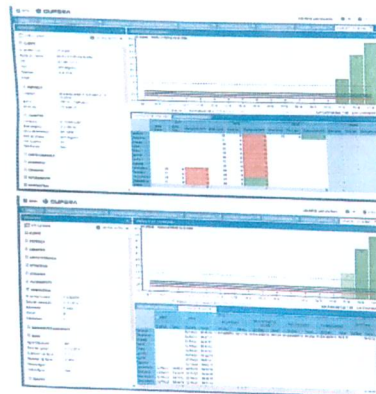


Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

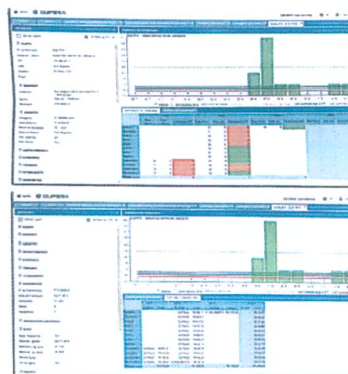
quadro 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L562189.



A matrícula 2514384-6, está cadastrada para o cliente Mônica (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 5, quadro 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L563355.



A matrícula 2525797-4 está cadastrada para o cliente Sebastião (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 7, quadro 80 (...). Data da ligação de água 02/07/2015. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L566843.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

A matrícula 2488403-4 está cadastrada para o cliente Carlos Alberto (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 9, quadra 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L562277.



A matrícula 2519502-4 está cadastrada para o cliente Nanci (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 12, quadra 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L560758.



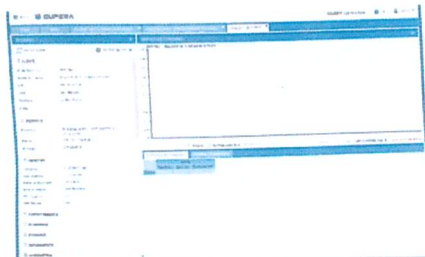
A matrícula 2465495-5 está cadastrada para cliente Liége (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 13, quadra 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L560775.



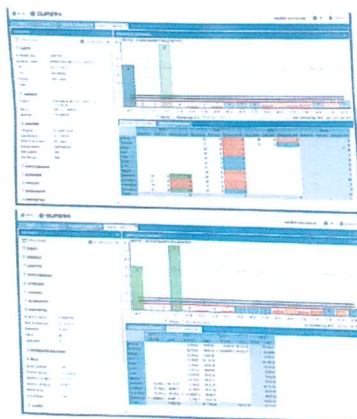


Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

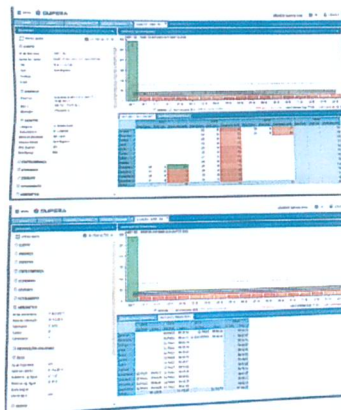
A matrícula 2605796-2 está cadastrada para o cliente Wagner (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 14, quadra 80 (...). O imóvel ainda está sem ligação de água.



A matrícula 2488393-6 está cadastrada para a cliente Andrea (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 15, quadra 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L563056.



A matrícula 2489119-2 está cadastrada para o cliente Marcos (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 15, quadra 80 (...). Data da ligação de água 01/12/2014. No dia 01/12/2014 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L559477.



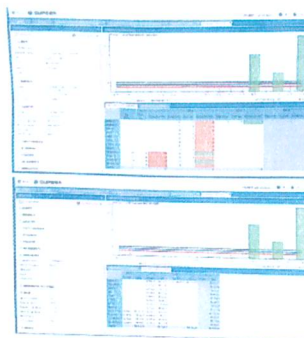
14

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

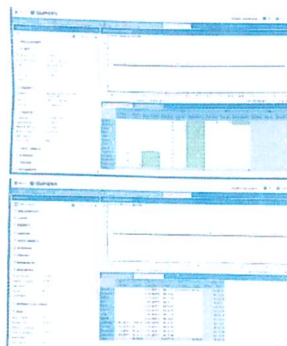
A matrícula 2523834-0 está cadastrada para a cliente Maria Nazareth (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 16, quadra 80 (...). Data da ligação de água 26/10/2015. No dia 26/10/2015 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L565626.



A matrícula 2515122-7 está cadastrada para a cliente Josefina (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 16, quadra 80 (...). Data da ligação de água 09/06/2015. No dia 09/06/2015 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L566839.



A matrícula 2529387-4 está cadastrada para o cliente Francisco (...) como ligação domiciliar e situa-se a Rua Analia Melo dos Santos, lote 18, quadra 80 (...). Data da ligação de água 09/06/2015. No dia 09/06/2015 foi instalado o Hidrômetro nº Y14L561421.



[assinatura]



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Informamos que em 01/12/2014, enquanto ocorria obra de assentamento de rede em Itaipuaçu, foram instalados os hidrômetros nos imóveis. Após a conclusão das obras foi dado início ao abastecimento de água, que nessa localidade começou em julho de 2016.

Conforme esclarecimento já citado em resposta da Cedae em 08/03/18, a primeira conta possui o registro do volume consumido pela ligação de água desde o início da instalação interna dos clientes:

| Rua Analia Melo dos Santos, quadra 80, Itaipuaçu, Maricá, RJ |                 |                   |                 |                       |                               |                                          |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| Matrícula                                                    | Endereço        | Primeira Conta em | Dias de Consumo | Volume Consumido (m³) | Média de Consumo em 2018 (m³) | Meses de Consumo antes da Primeira Conta |
| 2521336-9                                                    | lote 4, casa 2  | Setembro/17       | 60              | 524                   | 24                            | 21                                       |
| 2514384-6                                                    | lote 5          | Setembro/17       | 60              | 0                     | 1                             | 0                                        |
| 2525797-4                                                    | lote 7          | Setembro/17       | 60              | 0                     | 1                             | 0                                        |
| 2488403-4                                                    | lote 9          | Setembro/17       | 60              | 0                     | 6                             | 0                                        |
| 2519502-4                                                    | lote 12         | Setembro/17       | 60              | 1                     | 1                             | 0                                        |
| 2465495-5                                                    | lote 13         | Setembro/17       | 60              | 0                     | 0                             | 0                                        |
| 2605796-2                                                    | lote 14         | -                 | -               | -                     | -                             | -                                        |
| 2488393-6                                                    | lote 15         | Setembro/17       | 60              | 52                    | 5                             | 10                                       |
| 2489119-2                                                    | lote 16, casa 1 | Setembro/17       | 60              | 291                   | 15                            | 19                                       |
| 2523834-0                                                    | lote 16, casa 2 | Setembro/17       | 60              | 1                     | 8                             | 0                                        |
| 2515122-7                                                    | lote 17         | Setembro/17       | 60              | 0                     | 0                             | 0                                        |
| 2520387-4                                                    | lote 18         | Setembro/17       | 60              | 0                     | 0                             | 0                                        |

A primeira cobrança do imóvel do lote 15, a direita do lote da reclamante, também ocorreu na medição 09/2017. Observe que nesse momento o hidrômetro registrou o consumo de 291m³ devido ao acúmulo dos meses anteriores. A média de consumo registrado em 2018 foi de 15m³. Se dividirmos 291m³, primeira leitura, por 15m³, média de consumo do imóvel, encontraremos 19 meses de consumo médio.

A primeira cobrança do imóvel do lote 4, a esquerda do lote da reclamante, também ocorreu na medição 09/2017. O hidrômetro registrou o consumo de 524m³ devido ao acúmulo dos meses anteriores. A média de consumo registrado em 2018 foi de 24m³. Se dividirmos 524m³, primeira leitura, por 24m³, média de consumo do imóvel, encontraremos 21 meses de consumo médio.

Portanto, se confirma que a água da Cedae estava disponível desde julho de 2016 para o trecho da Rua Analia dos Santos, quadra 80, onde se localiza o Lote da reclamante.

De acordo com normativas internas, para não penalizar os clientes cobrando na primeira fatura todo o período de consumo de julho de 2016 a setembro de 2017, a Cedae enviou a primeira cobrança considerando apenas o período de 60 dias.

ly

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

*Descrevemos a seguir o art. 7º do decreto 553/76: '7º - Os prédios, situados em logradouros dotados de abastecimento de água ou rede de esgoto sanitário, deverão ter suas instalações ligadas aos respectivos sistemas'. Diante do exposto acima, ratificamos a impossibilidade de revisar a medição 09/2017 da matrícula 2465495-5.*

*Observam-se também que os lotes 5, 7, 9, 12, 17 vizinhos, que ainda não tinham a instalação interna pronta em setembro de 2017, reconheceram a primeira conta e pagaram pela disponibilidade de abastecimento de água na rede de distribuição."*

Encaminhados os autos à CARES para parecer, o corpo técnico, entendeu: "*Considerando as informações prestadas pela CEDAE, especialmente quanto à declaração de cadastro do cliente, fls. 10, como a imagem com a data de instalação e número de hidrômetro instalado, fls. 12, fica caracterizado que o imóvel já conta com ligação hidrometrada. No entanto, é importante observar que, por diversos motivos, o consumo poderá ser nulo. Neste caso, quando o consumo é nulo, mas com ligação hidrometrada em rede em funcionamento, o faturamento se enquadra na tarifa mínima. A CEDAE afirma ainda, às fls. 61, que para o período entre julho de 2016 e setembro de 2017 foi enviada a primeira cobrança para a matrícula em questão, considerando no entanto apenas o consumo mínimo para um período de 60 dias. Pelo exposto, opino por considerar atendida por parte da CEDAE a solicitação contida no Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº 110/2018.*"

Às fls. 65/66, consta o parecer da Procuradoria da AGENERSA, que, após discorrer sobre os fatos, opina por acompanhar o parecer da CARES e entende "*ser a CEDAE isenta de cometimento de qualquer infração*".

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 35/2019 foi dada à CEDAE a oportunidade de se manifestar em sede de razões finais, o que fez por meio do Ofício CEDAE DRI nº 017/2019, momento em que se ateve apenas em relatar os fatos ocorridos ao longo do presente processo.

É o relatório.



**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

---

|                     |                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Processo nº:        | E-12/003/278/2018                                                     |
| Data de Autuação:   | 06/06/2018                                                            |
| Concessionária:     | CEDAE                                                                 |
| Assunto:            | Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA Ocorrência 2018000310. |
| Sessão Regulatória: | 30 de Maio de 2019                                                    |

---

**VOTO**

Cuida-se de processo regulatório instaurado a fim de analisar supostas "*cobranças indevidas de água pela CEDAE, mesmo antes de ter o serviço disponibilizado pela Companhia.*", relacionadas à reclamação feita por meio da ocorrência 2018000310.

As informações enviadas pela reclamante, às fls. 5 a 9, demonstram o seu questionamento sobre as datas para disponibilização dos serviços de abastecimento de água por parte da CEDAE, assim como as respectivas cobranças de tarifas.

Isso porque, a CEDAE, ao apresentar sua declaração sobre o início da disponibilidade de água no endereço em questão, aponta que a água estava disponível desde o mês de julho de 2016, com faturamento a partir de agosto de 2017, momento em que apresentou, cópias de imagens de telas de computador, no sentido de demonstrar a realização dos procedimentos de efetivação da ligação e as datas das cobranças de tarifas.

Diante da discordância por parte da cliente, foi solicitada à CEDAE documentação mais detalhada, comprobatória da realização dos procedimentos de ligação domiciliar, em complementação às imagens do sistema informatizado, o que foi feito por meio do Ofício CEDAE DI nº 002/2019, momento em que a CEDAE enviou o histórico de consumo e financeiro não só da usuária em questão mas de todos os moradores dos lotes da quadra 80, cuja quadra é a mesma da reclamante.

Da análise da documentação, ficou claro que a cobrança, pela tarifa mínima, só se iniciou após a medição do hidrômetro, que ocorreu em setembro/2017.

Assim, considerando as informações prestadas pela CEDAE, especialmente quanto à declaração de cadastro do cliente, fls. 10, bem como a imagem com a data de instalação e número do hidrômetro instalado, fls. 53, restou caracterizado que o imóvel já conta com a ligação hidrometrada desde o dia 01/12/2014 e que o início do abastecimento de água se deu em julho de 2016, porém a CEDAE só enviou

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

a primeira conta em setembro/2017, sob a justificativa de *"não penalizar os clientes cobrando na primeira fatura todo o período de consumo de julho de 2016 a setembro de 2017"*.

Neste sentido, também foram os últimos pareceres da CARES e da Procuradoria, os quais entendem que o posicionamento da Concessionária se fez condizente com a prestação do serviço adequado.

Do exposto, e corroborando com os pareceres exarados nos autos, proponho ao Conselho Diretor:

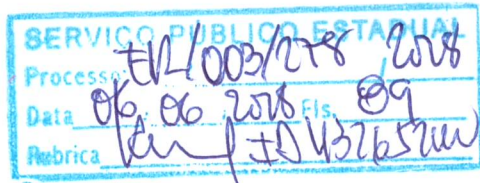
Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da CEDAE, na reclamação da usuária, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 2018000310.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

É o voto.

  
**Silvío Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator





Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3838**

**, DE 30 DE MAIO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA CEDAE - OCORRÊNCIA  
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.  
OCORRÊNCIA 2018000310.**

**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-12/003/278/2018, por unanimidade,

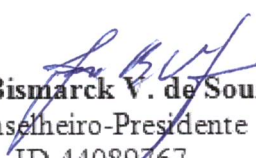
**DELIBERA:**

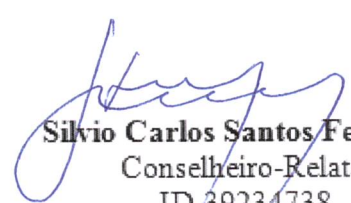
**Art. 1º** - Considerar, pelo que consta nos autos, que não ocorreu descumprimento contratual, por parte da  
CEDAE, na reclamação da usuária registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 2018000310.

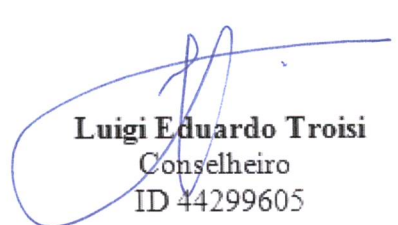
**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2019.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885