



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo nº : SEI-220007/000765/2020

Concessionária: CEDAE

Assunto: Notícia veiculada na mídia sobre cobrança de serviço de abastecimento de água, na fase de pandemia da COVID-19, pela média de consumo anual.

Sessão Regulatória: 30/03/2021

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista notícia exibida na mídia acerca de cobrança de serviço de abastecimento de água, na fase da pandemia da COVID-19, pela média de consumo anual do usuário, que culminou no envio de ofício à CEDAE na data de 19/05/2020 para informações e esclarecimentos.

Ato contínuo, o MPRJ encaminhou ofício a esta Reguladora, para ciência e atuação, contendo comunicação anônima de usuário que questiona a forma de cálculo das contas mensais no período da pandemia causada pelo novo coronavírus.

Importante ressaltar que a citada representação anônima foi indeferida pelo *Parquet* em razão da falta de maiores informações e elementos para analisar os fatos narrados de forma anônima e, também, por entender que as medidas de isolamento social decorrentes da pandemia podem servir de justificativa para a adoção de medidas alternativas por parte da CEDAE, de modo a proteger tanto o funcionário da companhia como o próprio consumidor.

Após provocação desta Autarquia, a CEDAE encaminha correspondência pela qual destaca as medidas adotadas pelo Poder Público em razão da pandemia causada pelo novo coronavírus, através da edição de diversos decretos; ilumina as medidas adotadas pela Companhia para enfrentamento do cenário da pandemia, tais como: (i) suspensão de corte do abastecimento e de negativação dos débitos durante o período de pandemia; (ii) prorrogação dos vencimento das faturas mensais em 60 (sessenta) dias; (iii) suspensão da cobrança pelo fornecimento de água e esgoto para usuários enquadrados na tarifa social e comércio de pequeno porte nos meses de abril a junho; (iv) parcelamento especial dos débitos; (v) adoção de medidas de segurança para a manutenção do serviço dos leituras dos medidores.

Informa que o serviço de leitura é realizado mensalmente, gerando cerca de 1,3 milhões de visitas; que intensificou o treinamento de tais profissionais para a higienização das mãos, utilização de máscaras e luvas e manutenção do distanciamento social em, pelo menos, 1,5 metros; destaca que orientou seus leituristas para, no caso do medidor se encontrar na parte interna do imóvel, solicitar autorização do responsável para ingressar no imóvel, contudo, caso o ingresso não seja autorizado, efetuar a cobrança pela média de consumo dos últimos 12 meses, com lançamento na conta de código de ocorrência específico para COVID-19; ressalta que o usuário pode acessar o SAC caso não concorde com a cobrança pela média de consumo anual, sendo possível informar a leitura do hidrômetro e solicitar a revisão da conta, que será retificada, se for procedente; e aduz que está atuando para realizar todas as análises de pedido de revisão de contas de forma célere e que as mesmas não serão objeto de corte no fornecimento ou negativação, sendo possível renegociar os valores mediante parcelamento”.

A CASAN apresenta o Parecer nº. 71ª/2020/AGENERSA/CASAN, o qual transcrevo parcialmente abaixo:

“De acordo com a análise feita por esta CASAN, baseada nas informações da CEDAE, informamos que a Companhia atendeu de modo satisfatório o requerido.

As informações foram baseadas na declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS) em 30/01/2020, de que o surto do novo coronavírus (COVID-19) constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, e que em 11/03/2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia, ocasionando grandes mudanças no comportamento das pessoas e no funcionamento das empresas em todo mundo.

Ressaltou, que o Governador do Estado do Rio de Janeiro implementou medidas imediatas de enfrentamento ao cenário de pandemia, visando à segurança e ao bem estar da população, citando os seguintes decretos: nº 46.973, de 16/03/2020; nº 46.979, de 19/03/2020; nº 46.990, de 24/03/2020 e nº 47.087, de 19/05/2020, que dá nova redação ao art. 1º do Decreto nº 46.979.

A CEDAE adotou um conjunto de ações para preservar a saúde dos clientes, dos colaboradores e dos prestadores de serviço, a suspensão do corte do abastecimento e da negativação de débitos para as ligações de todos os clientes, a prorrogação dos vencimentos das contas de todos os clientes em 60 dias, das referências 03 a 06/2020, a suspensão da cobrança pelo fornecimento de água e coleta de esgoto, prestados a seus usuários domiciliares enquadrados na tarifa social e aos comércios de pequeno porte de consumo, nos meses de abril, maio e junho do corrente ano, o parcelamento especial dos débitos para o período da Pandemia, sem ônus ao cliente e com possibilidade de efetivação automatizada no site da companhia (parcelamento virtual), e adoção de medidas de segurança para a manutenção do serviço de leitura dos medidores de consumo;

A Companhia informou que o serviço de leitura dos medidores é feito mensalmente, e que por medida de segurança, intensificou a informação e o treinamento aos leituristas, quanto à importância da higienização das mãos de forma correta, a utilização e cuidados com máscaras e luvas, além de manter o distanciamento social.

Ressaltou que o leiturista é orientado para, no caso do hidrômetro instalado no interior do imóvel, abordar o cliente e solicitar a autorização para acessar o hidrômetro. Caso o acesso não seja autorizado, efetuar a cobrança pela média histórica de consumo dos últimos 12 meses, com o lançamento de código de ocorrência específico para a pandemia COVID-19.

Esclareceu que caso o usuário não concorde com a cobrança pela média dos últimos 12 (doze) meses, pode informar a leitura do hidrômetro e solicitar a revisão da conta.

Informou que está implementando inovações tecnológicas emergenciais, para propiciar o atendimento virtual, inclusive com a possibilidade de o cliente realizar o parcelamento dos seus débitos direto no endereço eletrônico da empresa.

Ressaltou que as contas emitidas nesse período não são objeto de corte, de negativação e poderão ser negociadas/parceladas posteriormente.

Esta CASAN corrobora com o MPRJ, em sua narrativa de que a representação narra eventual irregularidade, mas não fornece um único indício de sua ocorrência. Ainda mais quando se vê que a notícia é anônima, a obstar pedido de esclarecimento e de apresentação de elementos que indiquem o seu real acontecimento.

E nada mais havendo a expor, esta Câmara Técnica encerra o presente Parecer Técnico, ficando à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários”

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer, abaixo transcrito, em parte:

“De plano, impende assinalar que corroboramos com o entendimento exarado pelo douto membro do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, no bojo do Anexo nº 49006682. De fato, o(a) anônimo(a) denunciante não apresentou quaisquer indícios de falha na prestação do serviço público por parte da Delegatária.

Verificamos simplesmente no conteúdo da referida denúncia o questionamento do cálculo da conta de consumo de água, sem que, entretanto, houvesse a demonstração, por meio de apresentação de valores comparativos, de sua incorreção.

Cabe ressaltar que o anonimato de uma denúncia, per si, não pode obstar a apuração de eventual falha na prestação do serviço público. Contudo, a denúncia, em tal hipótese, deverá vir consubstanciada por elementos de prova que indiquem a ocorrência de prejuízo ao destinatário do serviço público. No caso em tela, verificamos tão somente a contrariedade do(da) denunciante quanto a suposto erro no cálculo de sua conta de água, sem que, reiteramos, apontasse a procedência de tal alegação.

Importante registrar, ademais, que a denúncia anônima é importante instrumento quando o usuário do serviço público tenha fundado receio em se identificar. Não parece ser a hipótese verificada no presente Feito, contudo. Aqui, nos salta aos olhos que o anonimato serviu ao acusador para imputar à Companhia, de forma irresponsável, no nosso sentir, o crime de "roubo" bem como a contaminação da água, conforme podemos verificar no anexo. nº 4906682.

Por fim, corroborando com a CASAN, entendemos que a Companhia adotou os procedimentos adequados, tendo em vista os referidos Decretos Estaduais, não havendo que se falar, por conseguinte, em falha na prestação do serviço público.

CONCLUSÃO:

Diante do exposto, sugerimos o encerramento do feito, sem aplicação de penalidade à CEDAE, ante a inocorrência de descumprimento ao Contrato de Concessão”.

Mediante ofício, informei à CEDAE acerca da conclusão da instrução do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de Razões Finais, prazo dentro do qual o acesso externo aos autos encontrou-se liberado.

Em resposta, a CEDAE ratifica as informações anteriormente apresentadas; corrobora com as manifestações da CASAN e Procuradoria; sublinha o indeferimento da representação por parte do Ministério Público; e requer o encerramento do presente processo ante a inexistência de qualquer falha na prestação do serviço.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7

Rio de Janeiro, 09 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 09:27, 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 **15580504** e o código CRC **5C735C04**.

Referência: Processo nº SEI-220007/000765/2020

SEI nº 15580504

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6471



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

VOTO Nº 16/2021/CONS-02/AGENERSA/CONSDIR/AGENERSA

PROCESSO Nº SEI-220007/000765/2020

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

Processo nº : SEI-220007/000765/2020

Concessionária: CEDAE

Assunto: Notícia veiculada na mídia sobre cobrança de serviço de abastecimento de água, na fase de pandemia da COVID-19, pela média de consumo anual.

Sessão Regulatória: 30/03/2021

VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista notícia exibida na mídia acerca de cobrança de serviço de abastecimento de água, na fase da pandemia da COVID-19, pela média de consumo anual do usuário.

Ato contínuo, o MPRJ encaminhou ofício a esta Reguladora, para ciência e atuação, contendo comunicação anônima de usuário que questiona a forma de cálculo das contas mensais no período da pandemia causada pelo novo coronavírus.

Instada a se manifestar, a CEDAE informa as medidas adotadas pela Companhia em razão da pandemia causada pelo coronavírus, em comunhão com as medidas editadas pelo Poder Público, tais como:

- (a) suspensão de corte do abastecimento e de negativação dos débitos durante o período de pandemia;*
- (b) prorrogação dos vencimentos das faturas mensais em 60 (sessenta) dias;*
- (c) suspensão da cobrança pelo fornecimento de água e esgoto para usuários enquadrados na tarifa social e comércio de pequeno porte nos meses de abril a junho;*
- (d) parcelamento especial dos débitos;*
- (e) adoção de medidas de segurança para a manutenção do serviço dos leitura dos medidores;*
- (f) treinamento dos profissionais quanto à higienização das mãos, utilização de máscaras e luvas e manutenção do distanciamento social em, pelo menos, 1,5 metros;*

g) utilização, pelo leiturista, de cobrança pela média de consumo mensal dos últimos meses para os clientes nos quais os medidores se encontrem na parte interna do imóvel e que não seja permitido ingresso no mesmo, com a utilização de código de ocorrência específico para COVID-19 na fatura.

Informa, ainda, que nas hipóteses em que o cliente não concorde com a cobrança pela média de consumo anual, o mesmo pode informar a leitura do hidrômetro e solicitar a revisão da conta, as quais não serão objeto de corte no fornecimento ou negativação, sendo possível, inclusive, o parcelamento dos valores.

Conforme já destacado por esta Reguladora em inúmeros processos que trataram de questões afetadas direta ou indiretamente pela pandemia causada pelo novo coronavírus, a situação experimentada por todo mundo obrigou todos os segmentos da sociedade e o próprio Poder Público a adotar medidas excepcionais para atravessar período tão difícil e único.

As concessionárias de serviço público não poderiam ficar inertes a esse momento, sendo obrigadas a mudar diversos procedimentos não só para a proteção de seus usuários, mas de seus funcionários também.

Não se pode obrigar um usuário a autorizar a entrada do leiturista em sua residência no período de pandemia, sobretudo no início da mesma, no qual a população brasileira (e mundial) passou por um momento de pânico e temor, ante a um vírus completamente desconhecido, que causou (e ainda causa) infindáveis óbitos.

Assim, as Concessionárias de serviços públicos, detentoras do direito de receber pelo serviço prestado, precisaram encontrar medidas alternativas para realizar as cobranças das faturas mensais, adotando, no presente caso, a média de consumo anual dos clientes.

A utilização da metodologia acima informada não se mostra desarrazoada ou irregular, considerando o momento de pandemia, sobretudo porque a própria Companhia informa que o usuário pode apresentar reclamação quanto aos valores das faturas mensais, solicitando a revisão dos mesmos e inclusive o seu parcelamento, não sofrendo o cliente qualquer represália em razão do não pagamento, como o corte ou a negativação de seu CPF.

Somente seria possível a esta Reguladora inferir qualquer tipo de falha por parte da Concessionária, de posse dos dados completos do cliente reclamante, dentre eles histórico de consumo, cópia das faturas mensais, dentre outros.

Ocorre que se trata de reclamação anônima junto ao Ministério Público, na qual o usuário deixou de fornecer maiores informações ou elementos que permitissem avaliar a conduta da CEDAE.

Assim, ante a ausência de elementos, não é possível à AGENERSA analisar se houve ou não falha na prestação do serviço por parte da Companhia, não havendo outra alternativa senão encerrar o presente processo.

Nesse sentido, inclusive, opinam CASAN e Procuradoria, uníssonos em apontar não restar demonstrada qualquer irregularidade por parte da CEDAE.

No caso em tela, a AGENERSA se vê impedida de realizar maiores investigações, porque sequer possui o número do cliente ou mesmo o endereço do imóvel de modo a solicitar documentos à CEDAE.

Vale destacar, inclusive, que no mesmo sentido atuou o Ministério Público quanto ao Inquérito Civil instaurado em razão da denúncia anônima, havendo informação expressa do *Parquet* acerca do indeferimento da representação anônima, justamente em razão da falta de elementos que permitissem a análise dos fatos, mas também, por conta das medidas de isolamento social decorrentes da pandemia, as quais considera como justificativa para os procedimentos adotados pela CEDAE.

Assim, por todo o exposto, corroborando com as manifestações técnicas da CASAN e da Procuradoria, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não cometeu qualquer falha na prestação do serviço;

Art. 2º - Determinar à SECEX que envie cópia do Relatório, Voto e Deliberação ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

É o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 09:27, 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 **15581002** e o código CRC **F3BC8519**.



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°. ABRIL DE 2021.

, DE 08 DE

CONCESSIONÁRIA CEDAE - Notícia veiculada na mídia sobre cobrança de serviço de abastecimento de água, na fase de pandemia da COVID-19, pela média de consumo anual.

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-220007/000765/2020, por maioria,

DELIBERA,

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a CEDAE não cometeu qualquer falha na prestação do serviço;

Art. 2º - Determinar à SECEX que envie cópia do Relatório, Voto e Deliberação ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

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

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Presidente-Relator

José Carlos dos Santos Araújo

Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca

Conselheiro

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Rio de Janeiro, 09 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mohamed Monteiro, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 11:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 11:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos dos Santos Araújo, Conselheiro**, em 12/04/2021, às 11:39, 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 12/04/2021, às 13:14, 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 **15581318** e o código CRC **46E04F85**.

Referência: Processo nº SEI-220007/000765/2020

SEI nº 15581318

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6471

