



**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4823 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024.**

**Publicação no Diário Oficial (DO) do dia 03 de dezembro de 2024**

**CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2018008294  
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA.**

**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-E-22/007.155/2019, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º.** Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à CEDAE.

**Art. 2º.** Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

**Art. 3º.** Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**Rafael Carvalho de Menezes**  
Conselheiro-Presidente

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro

**Rafael Augusto Penna Franca**  
Conselheiro

**Marcos Cipriano de Oliveira de Mello**  
Conselheiro-Relator

**José Antonio de Melo Portela Filho**  
Conselheiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4718  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024CONCESSIONÁRIA. PROLAGOS. VAZAMENTO  
DE ESGOTO NA LAGOA DE ARARUAMA -  
IGUABA GRANDE/RJ.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-12/003.220/2018, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser imputada à Concessionária PROLAGOS.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro  
**ADRIANA MIGUEL SAAD**  
Vogal

Id: 2611426

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4719  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA. PROLAGOS. OCORRÊNCIA Nº 2019010675 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-E-22/007.751/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar respondido o questionamento que inaugurou o presente processo, dado que a cobrança de tarifa unificada de água e esgoto encontra respaldo contratual e legal, já tendo sido reconhecida por essa Agência em outras oportunidades.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro  
**ADRIANA MIGUEL SAAD**  
Vogal

Id: 2611427

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4720  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA. PROLAGOS. AUTO DE INFRAÇÃO. PENALIDADE DE MULTA. PROCESSO REGULATÓRIO Nº. E-12/003/100198/2018. IMPUGNAÇÃO.

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-E-22/007.82/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Reconhecer a Impugnação ao Auto de Infração, porque tempestiva, para, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**ADRIANA MIGUEL SAAD**  
Vogal

Id: 2611428

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4719  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA. PROLAGOS. OCORRÊNCIA Nº 2019010675 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-220007/001243/2020, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à PROLAGOS.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro  
**ADRIANA MIGUEL SAAD**  
Vogal

Id: 2611429

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4722  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2018/2019 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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-E-12/003.100142/2018, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência pela não apresentação do histórico de atendimento aos usuários, como medida proporcional ao descumprimento parcial da Deliberação AGENERSA Nº 3.685/2018, tendo em vista o descumprimento do artigo 17, § 1º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015, e artigo 19, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 66/2016.

Art. 2º - Determinar à SCEXEC, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa nº 66/2016.

Art. 3º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611430

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4723  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2018008294 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-E-22/007.155/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à CEDAE.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611431

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4724  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2019003437 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-E-22/007.467/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à CEDAE.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611432

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4725  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. REGULARIDADE FISCAL - ANO 2023.

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-220007/001833/2023, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar comprovada a Regularidade Fiscal, declarando-se regular a situação da CEDAE, até o dia 31 de março de 2024, nos termos da Resolução AGENERSA nº 004/2011, aplicável ao caso.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611433

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4726  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA. CEG RIO. REGULARIDADE FISCAL - ANO 2023.

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-220007/001772/2023, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Considerar comprovada a regularidade fiscal, declarando-se regular a situação da concessionária CEG RIO, até o dia 31 de março de 2024, nos termos da Resolução AGENERSA nº 004/2011, aplicável ao caso.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro-Relator  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611434

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4727  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. PEDIDO DE DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA DE MONITORAÇÃO DO EMISSÁRIO SUBMARINO DA BARRA DA TIJUCA.

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-E-22/007.53/2020, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Determinar o encerramento do presente processo.

Art. 2º - Determinar que a CASAN promova o acompanhamento do desempenho operacional do Emissário Submarino da Barra da Tijuca, em conformidade com o disposto na Cláusula 5.2, do Anexo IV ao Contrato de Concessão.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611435

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4728  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2019002112 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. IRREGULARIDADE NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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-E-22/007.392/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com fulcro no art. 17, inciso I, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015, e no artigo 15, inciso I, c/c artigo 19, inciso III, ambos da Instrução Normativa n.º 66/2016, em razão da morosidade para a resolução da Ocorrência n.º 2019002112.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa n.º 66/2016.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611436

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4729  
DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2019001001 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. RECLAMAÇÃO REFERENTE A SUPOSTA PRESSÃO BAIXA DE ÁGUA.

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-E-22/007.314/2019, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de advertência, com fulcro no art. 17, inciso I, do Decreto Estadual n.º 45.344/2015, e no artigo 15, inciso I, c/c artigo 19, inciso III, ambos da Instrução Normativa n.º 66/2016, em razão da morosidade para a resolução da Ocorrência n.º 2019001001.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa n.º 66/2016.

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

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente  
**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro  
**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator  
**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**  
Conselheiro  
**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2611437

## RELATÓRIO

**Processo nº:** SEI-E-22/007.155/2019

**Data de Autuação:** 19/02/2019

**Concessionária:** CEDAE

**Assunto:** OCORRÊNCIA Nº 2018008294 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

**Sessão Regulatória:** 27/11/2024.

**RELATÓRIO 87587524**

1. Trata-se de processo instaurado em virtude da CI AGENERSA/OUVID Nº 096, de 14/02/2019, por meio do qual a Ouvidoria desta Agência solicitou orientações sobre como proceder em relação à Ocorrência nº 2018008294, comunicada à CEDAE em 20/12/2018, a qual versa sobre reclamação da usuária acerca de eventuais irregularidades no abastecimento de água no imóvel da reclamante.

2. Após a instrução processual, o feito foi apreciado em sessão regulatória, culminando na Deliberação 3.907, de 27 de agosto de 2019 (SEI nº 15841164, fls. 55). Na oportunidade, restou decidido:

*“[...] Art. 1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008294;*

*Art. 2º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008294; [...]”.*

3. Em seguida, os autos foram encaminhados à Ouvidoria, CAPET e CASAN, conforme despacho no documento SEI nº15841164, fls. 60, portando a Ouvidoria da AGENERSA procedeu ao envio de notificação por email informando a usuária a respeito do conteúdo da Deliberação em comento.

4. Em resposta, a Ouvidoria juntou ao processo, nova reclamação da usuária (SEI nº 15841164, fls. 67/68), com a seguinte manifestação:

*“Prezados Senhores.*

*Peço providencias, pois fiz uma reclamação em novembro de 2019 e até o momento não tive resposta. 2018008284. E-22/007/155/2019. Hoje fui pessoalmente, mas infelizmente perdi a viagem. Na minha residência é só eu e meu pai, ficamos o dia inteiro fora e ainda assim que ficássemos em casa não posso pagar o valor de (250,00), 125,00 de água e 125,00 esgoto, como assim? E ainda pagar por um serviço que não tenho. Já fiz diversas muitas reclamações e achei que falando com vocês conseguiria resolver, mas infelizmente 4 meses sem resposta “ainda sendo analisado” como assim! Atte, **Lúcia de Oliveira Martins**”.*

5. Acerca da exposição supracitada, a Procuradoria da AGENERSA manifestou-se por meio de Despacho (SEI nº 15841164, fls. 71/72), em síntese, recomendou que a Câmara de Saneamento apurasse as alegações da usuária sobre as novas alegações trazidas aos autos pela correspondência anexada pela Ouvidoria.

6. Por sua vez, a CASAN juntou aos autos o Relatório de Visita Técnica nº 33A/2020, realizada em 02/09/2020 (SEI nº 15841164, fls. 74/75). À oportunidade, informou que a residência da reclamante estava fechada. Segundo relato de seus vizinhos e um parente que dispunha da chave da casa, a usuária estava viajando. Ainda, a Câmara de Saneamento seguiu relatando que foi realizada enquete com a vizinhança, em que fora constatada intermitência no serviço prestado pela Companhia. No entanto, com as reservas de cisternas, a situação era contornável.

7. Por último, a CASAN acrescentou que foi encerrada a vistoria com o entendimento que não houve falta d'água, mas sim intermitência no abastecimento, em sintonia com a manifestação da Companhia no OFÍCIO CEDAE ADPR-37 nº 623/2019 (SEI nº 15841164, fls. 41/49). Sugeriu-se, também, que os autos fossem encaminhados à CAPET, para análise de eventual possibilidade de devolução de valores, por se tratar de assunto tarifário.

8. Em seguida, a CAPET encaminhou notificação à CEDAE por meio do Ofício nº 013/2020, de 18/12/2020 (SEI nº 15841164, fls. 82), solicitando a Companhia que encaminhasse cópias das faturas com a memória de cálculo do consumo da usuária.

9. Em atenção à solicitação da CAPET, a CEDAE encaminhou Ofício 519/2020, de 21/12/2020 (SEI nº 15841164, fls. 94/108). Assim, foram anexados aos autos, demonstrativo das faturas referentes aos períodos de setembro de 2018 a janeiro de 2019, e de novembro de 2019 a março de 2020, bem como memória de cálculos.

10. Em prosseguimento, a CAPET, em seu pronunciamento de 09/11/2021 (SEI nº 24566048), manifestou-se no sentido de que a metodologia empregada na elaboração das faturas está em consonância com a interpretação do dispositivo legal pertinente (inciso I, artigo 6º, Decreto nº 553/76). Assegura, assim, que o valor faturado reflete a correta aplicação de consumo mínimo, conforme estabelecido na norma legal.

11. No curso do processo regulatório instaurado, a concessionária Águas do Rio 4, atualmente responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área de abrangência do imóvel da reclamante, apresentou os seguintes documentos em resposta à ocorrência da Ouvidoria da AGENERSA.

I) Processo SEI-220007/001863/2023: em resposta à manifestação, a concessionária informou ter aberto a Ordem de Serviço nº 132588 para a realização de vistoria in loco, a fim de apurar a alegada falta de abastecimento. Contudo, a diligência restou infrutífera, tendo em vista que o imóvel encontra-se desocupado.

II) Processo SEI-220007/001869/2023: após consulta à base de dados cadastrais, não foram identificadas ocorrências de falta de abastecimento no imóvel de matrícula nº 400212856 no ano de 2023. Contudo, o histórico do consumidor revela interrupções no fornecimento de água nos meses de fevereiro, junho e julho de 2022, motivadas por manutenções programadas. Tentativas de contato com o consumidor, através do número de telefone cadastrado, foram infrutíferas.

III) Processo SEI-220007/001884/2023: a concessionária informou que o imóvel encontra-se com o fornecimento de água suspenso em decorrência de corte realizado mediante a Ordem de Serviço nº 4137189. As tentativas de negociação com o consumidor, titular da matrícula nº 402642970, através do número de telefone de cadastro, não obtiveram êxito.

12. Por sua turno, a CASAN (51150764), manifestou-se no sentido de que, diante das informações prestadas pela Concessionária nos processos intercorrentes, seria procedente o encerramento do presente feito.

13. Em prosseguimento, a Ouvidoria (52592376) entrou em contato novamente com a reclamante via email, que confirmou o restabelecimento do fornecimento de água no imóvel constante no registro da ocorrência.

14. Cabe destacar, ainda, que a CASAN (54740034) informou, em complemento ao Relatório da Visita Técnica AGENERSA/CASAN N.º 033A/2020 (doc. SEI nº 54740034), que a intermitência no fornecimento de água, por si só, não caracteriza má prestação de serviço, conforme estabelecido pela Norma Regulamentadora de Abastecimento de Água (NRB 12218/17). Como também, reafirma a sugestão de encerramento do processo em comento, tendo em vista a alegação da usuária de restabelecimento dos serviços.

15. Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA (56455671), após ampla análise dos autos e considerando as manifestações técnicas da CASAN, conclui que a CEDAE agiu em conformidade com as obrigações contratuais, sendo assim, não vislumbra infração cometida pela Delegatária e sugere pela improcedência da aplicação de penalidade.

16. Dessarte, a Delegatária enviou em razões finais o OFÍCIO CEDAE DPR-7 Nº 232/2023 (62295746), no qual solicita o encerramento e arquivamento do presente processo.

*É o relatório.*

**Marcos Cipriano de Oliveira Mello**  
Conselheiro Relator

## VOTO

**Processo nº:** SEI-E-22/007.155/2019

**Data de Autuação:** 19/02/2019

**Concessionária:** CEDAE

**Assunto:** OCORRÊNCIA Nº 2018008294 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

**Sessão Regulatória:** 27/11/2024.

**VOTO 88279645**

1. Trata-se de processo instaurado em virtude de solicitação da Ouvidoria da AGENERSA para apuração de reclamação de usuária de serviço público acerca de eventuais irregularidades no abastecimento de água em seu imóvel, localizado em Penha Circular/RJ. Nessa esteira, após a instrução processual, o feito foi apreciado na Sessão Regulatória Ordinária de 27/08/2019, culminando na Deliberação AGENERSA nº 3.907/2019<sup>[1]</sup>.

2. Ato contínuo, considerando que não houve a oposição de embargos ou a interposição de recurso, a Ouvidoria ao informar a usuária a respeito da decisão emanada pela AGENERSA, foi informada que o problema de desabastecimento ainda persistia, tendo sido reaberta a instrução para verificar tal questão.

3. Sendo assim, a CASAN realizou visita técnica ao logradouro da reclamante, que por sua vez estava fechado. Então, procedeu à averiguação junto aos imóveis adjacentes, constatando que não havia falta de água, mas sim intermitência no abastecimento de água pela CEDAE, contornado por reservação de cisternas.

4. Por sua vez, a CAPET atestou que a metodologia do cálculo tarifário empregado pela Concessionária está em consonância com a interpretação do dispositivo legal pertinente (inciso I, artigo 6º, Decreto nº 553/76). Assegura, assim, que o valor faturado reflete a correta aplicação de consumo mínimo, conforme estabelecido na norma legal.

5. No curso do processo regulatório, ademais, foi solicitado a atuação da concessionária Águas do Rio 4, que, em resposta, informou que não tinha registro de falta de abastecimento de água no imóvel da reclamante, o mesmo se encontrava desocupado, também não conseguiu manter contato telefônico com a usuária. Por fim, acrescentou que o fornecimento de água ao imóvel foi suspenso em decorrência de inadimplemento.

6. Em prosseguimento, a Ouvidoria entrou novamente em contato com a reclamante via email, que confirmou o restabelecimento do fornecimento de água no imóvel constante no registro da ocorrência.

7. Cabe destacar, ainda, que a CASAN informou que a intermitência no fornecimento de água, por si só, não caracteriza má prestação de serviço, conforme estabelecido pela Norma Regulamentadora de Abastecimento de Água (NRB 12218/17). Ainda, ratificou a sugestão de encerramento do processo em comento, tendo em vista a alegação da usuária de restabelecimento dos serviços.

8. A Procuradoria da AGENERSA, após ampla análise dos autos e considerando as manifestações técnicas da CASAN, concluiu que a CEDAE agiu em conformidade com as obrigações contratuais, sendo assim, não vislumbra infração cometida pela Delegatária.

9. Dessarte, a CEDAE em razões finais solicita o encerramento e arquivamento do presente processo.

10. Dito isso, é evidente que após a intervenção regulatória desta Agência, o problema fora resolvido, não havendo nos autos elementos que comprovem a persistência do problema, sobretudo ao se reconhecer que a própria usuária atestou, posteriormente, a prestação adequada do serviço. Desse modo, a única conclusão possível é a do arquivamento e encerramento do processo.

11. À luz disso, em sintonia com os órgãos técnicos da AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à CEDAE;

II. Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

***É como VOTO.***

**Marcos Cipriano de Oliveira Mello**  
**Conselheiro Relator**

---

<sup>[1]</sup> “[...] Art. 1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, pelo descumprimento aos artigos 6, parágrafo 1º, e 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com o artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a prestação do serviço público inadequado e, consequentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018008294;

Art. 2º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 20/12/2018, com base no artigo 3º, inciso IX do Decreto nº 45.344/2015, combinado com o artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011; artigo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 57/2016; artigos 15, inciso II, e 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018008294; [...]”.