



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº4865 DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 12 de março de 2025

CEDAE – OCORRÊNCIA 2021001668 – CEDAE.

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-220007/001307/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data da primeira ocorrência protocolada na Ouvidoria, a saber, 19/10/2020, pelo descumprimento do artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015).

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõem, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira de Mello

Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro-Relator

Gisele de Lima Pereira

Conselheira

Residencial	faixa única - (R\$/Kv)	18,6861
Industrial	faixa única - (R\$/Kg)	18,3358

Art. 2º - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária acima homologada.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO**
Conselheiro-Relator**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632439

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4863
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG RIO - HOMOLOGAÇÃO DE TERMOS ADITIVOS AOS CONTRATOS DE SUPRIMENTO CELEBRADOS ENTRE A PETROBRAS E AS CONCESSIONÁRIAS CEG e CEG-RIO

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-480002/008536/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Homologar os Termos Aditivos Nº 3 ao Contrato de Compra e Venda de Gás Natural na Modalidade Firme Inflexível: (I) 2023-2034, (II) 2024-2030, (III) 2024-2030, 2024-2032, conforme valores corrigidos, constantes no (Doc. SEI nº 93173380).

Art. 2º - Determinar que as Concessionárias CEG e CEG RIO apresentem no prazo de 45 dias os Contratos 24-32, 24-30 e 24-28, todos da CEG RIO, como valores corrigidos.

Art. 3º - Determinar que a CAPET acompanhe e verifique a implementação dos valores corretos alcançados pelos aditivos.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro-Relator**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632440

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4864
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 2021003155. DEMORA NA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO DE GÁS. RECURSO.

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-220007/0011665/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA/CD nº 4.696, de 27/03/2024, publicada no DOERJ de 11/04/2024, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhes provimento, mantendo os termos da deliberação em sua íntegra.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632441

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4865
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CEDAE - OCORRÊNCIA 2021001668 - CEDAE.

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-220007/0011307/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente a 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data da primeira ocorrência protocolada na Ouvidoria, a saber: 19/10/2020, pelo descumprimento do artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE), bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015).

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a

CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da liberação, o relatório e o voto que a compõem, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro-Relator**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632442

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4866
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA Nº: 2024005698 - RECLAMAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA, ACRESCIDA DE MOROSIDADE NA INSTALAÇÃO DE HIDROMETRO.

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-480002/002580/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento do artigo 6º, caput e § 1º, da Lei nº 8.987/1995; do artigo 3º, inciso II, da Lei Estadual nº 4.736/2006; do artigo 31, item 2, do Regulamento de Serviços; e da Cláusula 25, subcláusulas 25.2, 25.2.1 e 25.2.2 do Contrato de Concessão, por não observar os pressupostos da prestação adequada do serviço público e não atender à solicitação de ligação nova de água do usuário no prazo previsto.

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

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

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro-Relator**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632443

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4867
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PÁDUA. REAJUSTE ANUAL DE TARIFAS - 2024/2025

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-480002/010001/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar a utilização provisória do IPCA como único índice para cálculo do percentual de reajuste, dado a existência de erro material no edital e Contrato de Concessão que impossibilita o uso dos índices contratualmente previstos e, por derradeiro, homologar o reajuste de 4,8312% (quatro vírgula oito mil trezentos e doze décimos de milésimo por cento) sobre a tabela tarifária em vigor, com vigência a partir do transcurso do prazo de 60 (sessenta) dias da apresentação da memória de cálculo pela Concessionária à AGENERSA, conforme tabela tarifária apresentada pela CAPET em seu parecer, Ce-nário A, abaixo:

Águas de Pádua			
Reajuste 2024		Percentual	4,8312%
Estrutura Tarifária			
Categoria de Usuários	Faixa de Consumo (m³)	Tarifa de Água (R\$/m³)	Tarifa de Esgoto (R\$/m³)
		Tarifa de Esgoto (R\$/m³)	
Residencial	Tarifa Social	2,497	2,497
	0 a 15	3,110	3,110
	16 a 30	7,043	7,043
	31 a 45	9,758	9,758
	46 a 60	19,367	19,367
	>60	26,130	26,130
Comercial	0 a 20	10,828	10,828

Industrial	21 a 30	19,911	19,911
	>30	20,320	20,320
	0 a 20	15,303	15,303
	21 a 30	15,303	15,303
	31 a 130	17,606	17,606
	>130	18,559	18,559
Pública	0 a 15	4,270	4,270
	>15	9,478	9,478

Art. 2º - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária ora homologada.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria Executiva instaura processo regulatório específico para tratar da correção da fórmula paramétrica prevista no contrato, a qual se concretizará obrigatoriamente através de Termo Aditivo ao Contrato.

Art. 4º - Determinar que após o estabelecimento de nova fórmula paramétrica seja realizada a análise comparativa entre ela e a incidência do IPCA na primeira anualidade (2023/2024), a fim de averiguar a necessidade de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 5º - Determinar que a Secretaria Executiva instaura processo regulatório específico para tratar das especificidades e possíveis impactos da incorporação do regramento preconizado pela Lei nº 14.898/2024 (parcial ou integralmente) ao Contrato de Concessão sob análise.

Art. 6º - Determinar que, finalizadas as diligências acima elencadas, incluindo a manifestação da CAPET quanto a correta implementação do reajuste, sejam os autos arquivados.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO**
Conselheiro-Relator**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2632444

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4868
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - ROMPIMENTO DE ADUTORA EM NOVA IGUAÇU (EMBARGOS).

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-220007/000992/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer os Embargos opostos pela Concessionária Águas do Rio 4 em face da Deliberação AGENERSA nº 4.749/2024, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhes provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro-Relator**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632445

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4869
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DO RIO 1 E 4. REGULARIDADE FISCAL PARA O ANO DE 2023. RECURSO.

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-220007/001818/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 4.672, de 31/01/2024, publicada no DOERJ de 08/02/2024, porque tempestivo, para no mérito, dar-lhe parcial provimento, substituindo a penalidade de multa pela penalidade de advertência, com a reforma da Deliberação em comento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro**MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO**
Conselheiro**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira

Id: 2632446

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4870
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2025**

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO. REGULARIDADE FISCAL PARA O ANO DE 2023. RECURSO.

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-220007/002197/2023, por unanimidade,

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-220007/001307/2021

Data de Autuação: 09/04/2021

Concessionária: CEDAE

Assunto: OCORRÊNCIA 2021001668 - CEDAE

Sessão Regulatória: 26/02/2025.

93667375

1. Trata-se de processo instaurado pela CI AGENERSA/OUVI Nº 21, de 09 de abril de 2021 (Doc. SEI [15571296](#)), referente às reclamações do mesmo usuário: Sr.xxxxxxxxxx, em face da CEDAE e que são referentes a problema crônico de abastecimento de água no bairro onde reside, localizado em São João de Meriti.

2. Em resposta, a CEDAE informou (Doc. SEI [15574906](#)):

"Seguem abaixo os esclarecimentos solicitados:

1) O que está sendo feito de alteração hoje em relação a rede antiga para melhorar o abastecimento? R.: Foi realizada uma obra de assentamento de rede para ter como alternativa o abastecimento advindo do reservatório Jardim Meriti, suprimindo assim os dias de ausência do abastecimento do reservatório Coelho da Rocha.

2) Qual o prazo para finalizar as obras? R.: A obra em questão já foi executada.

3) Enquanto as obras estão ocorrendo, não tem caído uma gota de água, já fazem mais de 15 dias. O que está sendo feito para minimizar este impacto? R.: Para minimizar o impacto, foram coletadas as matrículas dos moradores da rua afetada pelas intervenções e foram abastecidos pelo caminhão pipa da CEDAE.

4) Com as obras finalizadas, o abastecimento ocorrerá de maneira regular, ou seja, 24h como tem que ser? R.: Não, a geografia do município faz com que o abastecimento não seja pleno, devido dependermos de equipamentos eletromecânicos que são sujeitos a manutenções."

3. Por meio do ofício AGENERSA/CASAN SEI Nº 124 (Doc. SEI [16382549](#)), a Câmara Técnica solicita confirmação da CEDAE para realizar vistoria técnica em conjunto, de modo a verificar a falha no abastecimento de água na localidade. A Regulada, por meio do Ofício CEDAE ADPR-7 Nº 249/2021 (Doc. SEI [16448814](#)), confirma a vistoria em conjunto e complementa o endereço: Rua xxxxx, nº xxx, Bairro Agostinho Porto, São João de Meriti.

4. A vistoria em conjunto foi realizada em 10/05/2021, como se pode observar no Relatório de Visita Técnica/CASAN nº 14/2021 (Doc. SEI [17689205](#)), segundo o qual:

"No local (foto 1) foi constatado que o hidrômetro (foto2) estava parado apesar de informações dadas pelo técnico da CEDAE que naquele horário o fornecimento estava normal, no mesmo instante o Sr. Flavio Costa ligou para a equipe de manutenção da área, que prontamente atendeu o chamado (foto3), em seguida os serviços de manutenção começaram a ser executados (foto4). Assim que a equipe fez uma intervenção (abertura) no passeio para localizar o ramal, identificou logo na entrada que o ramal estava quebrado drenando para o esgoto, foi refeita toda ligação, alinhado o ramal com o hidrômetro da forma correta e restabeleceu o abastecimento na sua plenitude, o problema ocorria devido o by-pass e a fuga de água por instalação indevida. Por esse motivo a água retornava para rede distribuidora, perdendo carga hidráulica impossibilitando um bom abastecimento.

O morador da residência Sr. XXXXXXXX enviou por meio de aplicativo as seguintes mensagens:

[10/5 19:15] +55 xxxxxxxxx: 'Boa noite Sr. Joel. Passando para dar uma satisfação do que foi realizado. A CEDAE achou a entrada do meu ramal com entupimento, constatado após passar um fio na tubulação em direção ao Cano Barbará. Depois foi realizada a ligação de maneira correta, indo no hidrômetro. "Constatei que a água está caindo bem forte e inclusive subindo para as caixas d'água sem precisar ligar a bomba".

[10/5 19:15] +xxxxxxxxxxxx: "Espero por isso faz 12 anos"

5. Ao final do relatório de vistoria, concluiu a Câmara Técnica que o problema foi devidamente resolvido pela Companhia.

6. Em junho de 2022, o processo foi distribuído à minha relatoria.

7. A Concessionária ÁGUAS DO RIO 4, por meio da Carta RIO4.JRG.2023/000076 (Doc. SEI [49744747](#)) e do anexo (Doc. SEI [49744748](#)), apresentou os seguintes esclarecimentos diante da ocorrência registrada perante a Ouvidoria da AGENERSA:

"Cumpre-nos esclarecer que a empresa Águas do Rio, através do Contrato de Concessão firmado com o Estado do Rio de Janeiro, a partir do dia 01/11/2021, passou a ser a concessionária responsável pelos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário em algumas regiões do Estado do Rio de Janeiro, dentre elas o endereço localizado na Rua Dr. Agostinho Porto- São João de Meriti está registrada junto à concessionária.

Após monitoramento do referido endereço, observamos que há presença de abastecimento na região. Porém ocorre por sistema de manobras, com fornecimento escalonado. Nesse ínterim, a situação é monitorada pela equipe de operação da Águas do Rio que trabalha incansavelmente na melhoria dos serviços prestados na região, bem como disponibiliza, caso assim seja necessário, o abastecimento alternativo por caminhão-pipa.

Lembramos ainda que a Águas do Rio está trabalhando constantemente para a melhoria do serviço de saneamento básico na região e que a meta contratual estabelecida pelo Poder Concedente para fins de universalização do

abastecimento de água no município de São João de Mereti é de 10 anos, conforme item 3.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato de Concessão.

Enquanto isso, esta empresa está abastecendo o local por sistema de manobras, com fornecimento escalonado, porém constante, sendo esta a forma de melhor atender toda a população local. Por este motivo, solicitamos que os usuários da localidade mantenham preservação adequada às suas necessidades, seguindo os requisitos estabelecidos pela ABNT.”

8. Encaminhado à Procuradoria, o órgão jurídico recomendou o envio do processo à CASAN para avaliar, de forma conclusiva, se a CEDAE deveria ser ou não penalizada quanto à precariedade do abastecimento de água na localidade e pela conduta da Companhia relatada nas ocorrências registradas na Ouvidoria (Doc SEI [53091139](#)).

9. Em resposta, a CASAN opinou pela necessidade de penalizar a CEDAE, vez que a solução definitiva para o problema só foi providenciada tardiamente e após insistentes demandas do consumidor, apontando para uma atuação ineficaz e ineficiente na condução deste caso (Doc SEI nº [86207925](#)). Confira-se:

Após aproximadamente sete meses de reivindicações sem solução definitiva, uma vistoria conjunta realizada pela CASAN e pela CEDAE identificou que a causa do problema era um rompimento no ramal de abastecimento de água, o qual foi agravado por uma instalação indevida localizada na calçada da residência do consumidor. (Documento: [17689205](#))

Uma intervenção técnica emergencial solucionou o problema, restabelecendo o abastecimento de água na residência do reclamante. Entretanto, antes desta vistoria, a CEDAE havia informado que o fornecimento de água estava normalizado, o que contradiz os achados da inspeção conjunta. (Documento: [15574906](#))

A análise técnica concluiu que o atraso na resolução da situação, mesmo após diversas queixas, evidencia deficiências operacionais e administrativas por parte da CEDAE. (...)

10. Devolvido à Procuradoria, foi elaborado o Parecer Nº 609/2024/AGENERSA/PROC (Doc. SEI [88744452](#)), segundo o qual restou concluído que houve uma postura omissiva por parte da CEDAE, que violou as disposições de diversas normas, quais sejam: art. 17 do Decreto nº 45.344/2015, art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 e art. 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995. Ao final, sugeriu-se a aplicação de penalidade, a fim de punir a Regulada pela ineficiência na prestação do serviço.

11. Após ser oficiada para apresentar razões finais, a Companhia apresentou o Ofício CEDAE DPR-7 Nº 023/2025 (Doc. SEI [92568672](#)). Em breve relato, sustenta ter ocorrido prescrição intercorrente trienal entre a vistoria técnica realizada pela CASAN com a CEDAE em 10/05/2021 e a análise final da CASAN em 25 de outubro de 2024. Desse modo, requer o reconhecimento da prescrição intercorrente, à luz do art. 74, §1º, da Lei 5.427/2009, bem como do Tema Repetitivo 328 do STJ. Como pedido subsidiário, postula que seja acatado o entendimento pela aplicabilidade de advertência em vez de multa, sob o argumento do princípio da proporcionalidade.

É o relatório.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

Processo nº: SEI-220007/001307/2021

Data de Autuação: 09/04/2021

Concessionária: CEDAE

Assunto: OCORRÊNCIA 2021001668 - CEDAE

Sessão Regulatória: 26/02/2025.

94316902

1. Trata-se de processo instaurado tendo em vista três ocorrências do mesmo usuário, protocoladas na Ouvidoria desta Agência, que foram motivadas em razão do precário abastecimento de água no bairro onde reside, no município de São João de Meriti. As ocorrências datam, respectivamente, de 19/10/2020 (Doc SEI nº [15574506](#)), 22/12/2020 (Doc. SEI nº [15574721](#)) e 02/02/2021 (Doc SEI nº [15574811](#)).

2. Após regular instrução processual e detida análise dos autos, o que se vê é uma postura de descaso por parte da CEDAE quanto às reclamações feitas pelo usuário.

3. Como se constata, já em sua resposta inicial, apenas limitou-se a informar que foi instalado na residência do cliente um manômetro, o qual teria demonstrado que o abastecimento ocorre ao longo da semana para a residência do usuário de forma ininterrupta (Doc. SEI nº [15574600](#)), o que foi prontamente rebatido pelo usuário ao relatar que, quando os técnicos da Regulada lá estiveram, eles próprios, afirmaram que “*não estava chegando nada de água*”.

4. Não obstante, o próprio usuário informa ainda que, durante a realização de uma obra de saneamento na localidade, não foi abastecido com caminhão pipa pela CEDAE e, tendo ainda que comprar 3 mil litros de água por sua conta, conforme consta na terceira ocorrência (Doc SEI nº [15574811](#)).

5. Nesse ponto, cumpre elucidar que, quando a CASAN veio a realizar uma vistoria em conjunto com a regulada, em maio de 2021, **houve a constatação de que o defeito no serviço não se resumiu a um problema de abastecimento intermitente de água**. Na oportunidade, os técnicos constataram que o ramal estava quebrado e, por isso, a água estava sendo drenada para o local errado.

6. Fato é que, apesar de a ligação ser refeita, o ramal realinhado com o hidrômetro de forma correta e o abastecimento restabelecido, a Câmara Técnica por bem concluiu que a CEDAE não ofereceu um serviço adequado, visto que a **solução definitiva para o problema somente foi providenciada tardiamente**, diante das insistentes demandas do usuário.

7. No mesmo sentido, a Procuradoria reconhece que houve uma postura omissiva por parte da Regulada, que deixou de prestar o serviço adequado e agiu de forma tardia, infringindo os seguintes dispositivos: art. 17 do Decreto nº 45.344/2015, art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 e art. 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995.

8. De fato, delimita-se a análise da controvérsia na averiguação sobre ter havido ou não falha por parte da CEDAE no tocante às ocorrências acima relatadas. Por tudo que foi exposto nos autos, é fácil concluir que o comportamento da Regulada não se coaduna com o conceito de prestação adequada do serviço público, visto que as informações inicialmente prestadas pela CEDAE vão de encontro com as diversas reclamações de desabastecimento trazidas pelo usuário e com o transcurso de longo prazo para solução do caso.

9. Como se infere pela leitura dos autos, a Companhia claramente não agiu de forma enérgica e proativa para solucionar a questão. **Somente após aproximadamente 7 (sete) meses de reivindicações e, por iniciativa da CASAN, que capitaneou uma vistoria em conjunto,** o problema real foi identificado e resolvido.

10. Além disso, a conduta que se esperava da CEDAE era que tivesse realizado uma vistoria *in loco* por sua iniciativa, sem ter sido necessária a condução do caso pela CASAN para se identificar que o ramal estava quebrado e, por isso, a água estava sendo drenada para o local errado.

11. Em razão disso, resta evidente que a Companhia não envidou os esforços necessários para garantir a manutenção da qualidade e efetividade dos serviços essenciais prestados, o que não se coaduna com a obrigação legal de prestar um serviço adequado. A regularização do abastecimento deveria ter ocorrido no menor prazo possível diante da essencialidade da água para a vida humana.

12. A regulada, portanto, nos impele, tendo em vista todas as circunstâncias relatadas nos autos, à conclusão de que houve falha na prestação do serviço, e que não foram atendidas às condições de regularidade, continuidade e eficiência, em contrariedade ao que prevê o artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995, bem como os artigos 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE) e o artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos dos usuários).

13. Não bastasse todo esforço argumentativo para eximir-se da responsabilidade que lhe compete, a CEDAE tenta, por última via, em suas alegações finais, o reconhecimento de prescrição intercorrente trienal, nos termos do artigo 74, §1º, da Lei estadual nº 5.427/2009. Em seu entender, houve inércia da AGENERSA, sob a justificativa de que transcorreram mais de 3 (três) anos entre a vistoria técnica realizada pela CASAN em 10/05/2021 e a análise de mérito pela mesma Câmara Técnica, datada de 25 de outubro de 2024.

14. No que tange à alegação a este ponto específico, tem-se que não merece prosperar. Nota-se que, no decurso do trâmite processual, foram realizados atos de instrução relevantes para análise do feito. Ou seja, restou demonstrado o encadeamento dos atos processuais necessários para a apuração do fato, o que descaracteriza a prescrição intercorrente, nos termos da legislação aplicável.

15. Como já ocorrido no Voto que embasou a Deliberação AGENERSA nº 4845, de 18 de dezembro de 2024, segundo o entendimento fixado pela d. Procuradoria Geral do Estado, a contagem do prazo da prescrição intercorrente se inicia toda vez que o processo fica pendente de movimentação, e cessa assim que realizada qualquer diligência destinada à apuração da conduta ou a completar o contraditório e assegurar a ampla defesa dos particulares. Significa dizer: para que a prescrição intercorrente seja reconhecida, é necessário que o processo administrativo permaneça parado por mais de três anos sem qualquer espécie de impulso

Processo nº SEI-220007/001307/2021

relevante para o deslinde dos fatos que possam configurar infração administrativa. Tal circunstância não se configurou no presente feito.

16. A CEDAE tenta prevalecer em suas alegações finais que o mero decurso do prazo de 3 (três) anos já seria suficiente para a incidência da prescrição intercorrente, desconsiderando por completo as etapas processuais que foram cumpridas para o amadurecimento e deslinde do processo. Importante lembrar que, enquanto durar o processo administrativo, não corre prazo de prescrição administrativa nem de prescrição judicial quando o ente público não está inerte, sobretudo, quando se está obedecendo ao princípio da ampla defesa e contraditório, oportunizando, ao administrado, se manifestar nos autos em mais de uma oportunidade. Assim, resta mais que claro que o feito não ficou paralisado por desídia da Agência, não ocorrendo a hipótese de incidência da prescrição intercorrente neste processo.

17. Sendo assim e por todo o exposto, o que se verifica é o preenchimento dos elementos ensejadores da responsabilidade diante da falha na prestação do serviço pela CEDAE, motivo pelo qual a regulada deve responder pelos danos advindos de sua conduta *in casu*, nos moldes do artigo 6º da Lei nº 8.987/1995 e do art. 14 do CDC, visto que o usuário foi privado do serviço regular e adequado de abastecimento de água potável, bem essencial à vida, pela morosidade da Companhia na resolução do problema.

18. Logo, em sintonia com os pareceres técnico e jurídico, bem como com as Deliberações nº 4.397/2022, nº 4.398/2022 e 4.415/2023 da AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

(i) Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data da primeira ocorrência protocolada na Ouvidoria, a saber, 19/10/2020, pelo descumprimento do artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3º, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015);

(ii) Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016; e

(iii) Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõem, via correio eletrônico.

É como VOTO

José Antonio Portela
Conselheiro Relator