

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024

Com alterações dadas pela **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 120 DE 15 DE JULHO DE 2024**
DOERJ de 19/07/2024

ESTABELECE PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS PELAS CONCESSIONÁRIAS DOS BLOCOS 1, 2, 3 E 4 NO CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 48.225, DE 13 DE OUTUBRO DE 2022, QUE APROVOU O REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, E DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) FIRMADO EM 26/03/2024, ENTRE AGENERSA, MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO E DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

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, e o constante no processo nº SEI-220007/003036/2023, e

CONSIDERANDO:

- o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado na data de 26 de março de 2024 entre Ministério Público, Defensoria Pública e AGENERSA, tratado no bojo do processo administrativo eletrônico SEI Nº 220007/003036/2023;
- que a Defensoria Pública e o Ministério Público possuem legitimidade ativa para a propositura de ação civil pública, em defesa dos interesses individuais e coletivos, nos termos dos arts. 129 e 134, da CRFB/88 (redação dada pela EC n. 80/2014) e 5º, I e II da Lei 7.347/85;
- que a AGENERSA é responsável pela regulação e fiscalização das concessões dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Lei Estadual n. 4.556/2005 e do Decreto nº 38.618/2005;
- as constantes reclamações e denúncias recebidas pela Defensoria Pública, pelo Ministério Público e pela AGENERSA acerca: (i) do aumento exorbitante da conta de consumo após a substituição de hidrômetro antigo da CEDAE; (ii) da cobrança por instalação de hidrômetros dos usuários já conectados na rede; (iii) da excepcionalidade da instalação dos hidrômetros nas calçadas e (iv) da cobrança de tarifa mínima em matrículas de economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos;
- o Regulamento de Serviços das novas Concessionárias, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022, em especial seu art. 10, itens 4, 8 e 9; arts. 17 a 24; arts. 25 a 32; arts. 51 a 55; art. 67; art. 74 e art. 75, bem como seu Anexo II.

RESOLVE:

Art. 1º - Esta Instrução Normativa (IN) estabelece os procedimentos a serem adotados pelas Concessionárias dos Blocos 1, 2, 3 e 4 no cumprimento do Decreto nº 48.225, de 13 de outubro de 2022, que aprovou o Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado em 26/03/2024, entre AGENERSA, Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em relação às seguintes situações:

I – aumento exorbitante da conta de consumo após a substituição de hidrômetro antigo da CEDAE;

II – cobrança por instalação de hidrômetros dos usuários já conectados à rede;

III – instalação de hidrômetros nas calçadas;

IV – cobrança de tarifa mínima em matrículas de economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos pelas Concessionárias.

Art. 2º ~~Nas hipóteses de reclamações de usuários junto às Concessionárias sobre o aumento considerável nas contas de água após a instalação dos novos hidrômetros em substituição aos antigos da CEDAE, deverão ser adotadas as seguintes providências:~~

~~**I**— após substituição do hidrômetro antigo da CEDAE por novo equipamento, caso o usuário registre reclamação junto à concessionária responsável pela distribuição de água em seu imóvel acerca do aumento do consumo em índice igual ou superior a 30% (trinta por cento) da média dos 12 (doze) meses anteriores à substituição, caso a concessionária não reconheça um possível erro, deverá instalar outro hidrômetro, já periciado, e encaminhar aquele objeto de contestação para perícia, sendo que, em ambos os casos, a perícia deverá ser acompanhada por perito da AGENERSA e/ou técnico de sua Câmara de Saneamento e, caso haja indicação, por perito/técnico contratado pelo usuário;~~

~~**II**— a perícia deverá ser realizada por entidade qualificada para tal e às expensas da Concessionária, que deverá avisar ao consumidor com 05 (cinco) dias de antecedência da realização da perícia no novo hidrômetro que será instalado em sua residência, assim como no que foi retirado, objeto de reclamação;~~

~~**III**— se constatado que não há defeito no hidrômetro que substituiu o antigo da CEDAE, o usuário voltará a pagar a conta pelo consumo efetivamente medido pelo hidrômetro instalado que fora previamente periciado, conforme inciso anterior, sem qualquer cobrança de encargos pelos serviços de perícia;~~

~~**IV**— um novo pedido de perícia no hidrômetro por parte do usuário, ou fora da hipótese do inciso I, observará os termos do art. 53 do Regulamento de Serviços;~~

~~**V**— caso a Concessionária não coloque um hidrômetro já periciado no lugar do daquele que substitui o CEDAE, objeto da reclamação do usuário, deverá efetuar a cobrança pela média dos 12 (doze) meses anteriores a colocação do hidrômetro novo;~~

~~**VI**— no caso do inciso anterior, ainda que se constate que não havia qualquer problema técnico no hidrômetro que substituiu o antigo da CEDAE, não será cobrada do usuário, a diferença do valor do consumo efetivamente medido pelo novo nesse período e a média de consumo dos 12 (doze) meses anteriores à substituição;~~

~~**VII**— se constatado que o hidrômetro apresenta defeito ou falha, o usuário terá direito à suspensão das cobranças ou, já tendo havido o pagamento, sua devolução em dobro, na forma do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser creditado nas contas subsequentes, conforme item 3 do art. 74 do Regulamento de Serviços.~~

Art. 2º - Nos casos em que, após a instalação dos novos hidrômetros em substituição aos antigos da CEDAE, surjam reclamações de usuários junto às Concessionárias sobre o aumento nas contas de água em índice igual ou superior a 30% (trinta por cento) da média do volume dos 12 (doze) meses anteriores à substituição, deverão ser adotadas as seguintes providências:

I - caberá ao usuário:

a) No prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da fatura, registrar formalmente, pelos canais de atendimento ao consumidor, junto à Concessionária responsável, reclamação acerca do aumento na conta de água em índice igual ou superior a 30% (trinta por cento) da média do volume dos 12 (doze) meses anteriores à substituição;

b) solicitar à Concessionária vistoria para a inspeção do seu hidrômetro, nos termos desta Instrução Normativa e encaminhar aquele objeto da contestação para perícia, sendo que a perícia deverá ser acompanhada por perito da AGENERSA e/ou técnico de sua Câmara de Saneamento e, caso haja indicação, por perito/técnico contratado pelo usuário.

II - Em caso de perícia, esta deverá ser realizada por entidade qualificada para tal e às expensas da Concessionária, sendo certo que se ficar constatado que o aumento de consumo não ocorreu por falha do hidrômetro, caberá o usuário arcar com os custos, conforme tabela de serviços complementares do Regulamento de Serviços;

III - a perícia do hidrômetro retirado, objeto da reclamação, deverá ser comunicada ao consumidor com 05 (cinco) dias de antecedência, na forma do art. 55, §1º e §2º do mesmo Decreto, que dispõe sobre substituição e acondicionamento dos aparelhos;

IV - se constatado que não há defeito no hidrômetro que substituiu o antigo da CEDAE, o usuário voltará a pagar a conta, a partir do consumo registrado no hidrômetro instalado que fora previamente periciado ou certificado pelo INMETRO, conforme inciso anterior;

V - um novo pedido de perícia no hidrômetro por parte do usuário, ou fora da hipótese do inciso I, observará os termos do art.53 do Regulamento de Serviços;

VI - caso a Concessionária não coloque um hidrômetro já periciado ou certificado pelo INMETRO no lugar daquele que substituiu o da CEDAE, objeto da reclamação do usuário, deverá efetuar a cobrança pela média dos 12 (doze) meses anteriores à colocação do hidrômetro novo;

VII - no caso do inciso anterior, caso se constate que não havia qualquer problema técnico no hidrômetro que substituiu o antigo da CEDAE, haverá cobrança do usuário;

VIII - se constatado que o hidrômetro apresenta defeito ou falha prejudicial ao usuário, o usuário terá direito à suspensão das cobranças ou, já tendo havido o pagamento, sua devolução em dobro, na forma do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser creditado nas contas subsequentes, conforme item 3 do art. 74 do Regulamento de Serviços.

NR dada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 120 DE 15 DE JULHO DE 2024

Parágrafo Único - As Concessionárias deverão cumprir a determinação acima no prazo de 20

(vinte) dias conforme Cláusula 25.2.5, dos Contratos dos Blocos 1, 2 e 4 e Cláusula 24.2.5 do Bloco 3, podendo ser prorrogado por igual período.

~~Art. 2º Fica vedada a cobrança pela instalação de hidrômetro novo pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 nas hipóteses de já existir ligação à rede, conforme as disposições a seguir:-~~

~~I - em se tratando de unidade já ligada à rede, mas ainda não tendo havido instalação de hidrômetro, as Concessionárias não cobrarão por esse serviço, havendo ou não registro na base de clientes da CEDAE ou da Concessionária, por não se tratar de ligação nova prevista no Anexo II do Regulamento de Serviços;~~

~~II - quando da instalação dos novos hidrômetros e do novo registro dos usuários na base de dados das Concessionárias, deverá haver o cadastro automático na tarifa social dos usuários que se enquadrem nessa hipótese;~~

~~III - as Concessionárias não poderão interromper o fornecimento de água pelos débitos dos usuários mencionados no inciso I referentes às contas enviadas e não pagas antes da instalação do hidrômetro novo, devendo ser comprovado o efetivo consumo de água para que a Delegatária efetue a cobrança desses débitos pretéritos;~~

~~IV - os usuários cadastrados na tarifa social, além de não poderem ser cobrados pela inserção na base de clientes da Concessionária e pela instalação de hidrômetro, na forma da lei e do regulamento de serviços, terão isenção de cobrança pela nova ligação à rede~~

Art. 3º - Fica vedada a cobrança pela instalação de hidrômetro novo pelas Concessionárias dos blocos 1,2,3 e 4 nas hipóteses de já existir ligação à rede, conforme as disposições a seguir:

I - em se tratando de unidade já ligada à rede, mas ainda não tendo havido instalação de hidrômetro, as Concessionárias não cobrarão por esse serviço, havendo ou não registro na base de clientes da CEDAE ou da Concessionária, por não se tratar de ligação nova prevista no Anexo II do Regulamento de Serviços;

II - para as unidades já ligadas à rede que não constam na base de dados da Concessionária, a instalação do hidrômetro e a realização do seu cadastro dependem da anuência do usuário. No caso de recusa ou se o usuário não promover a sua regularização no prazo de 30 (trinta) dias a matrícula deve ser considerada irregular, o que pode resultar na aplicação de multa e supressão da ligação, conforme art.83, item1, do Regulamento de Serviços;

III - Quando da instalação dos novos hidrômetros e do novo registro dos usuários na base de dados das Concessionárias, deverá haver o cadastro automático na tarifa social dos usuários que se enquadrem nessa hipótese;

IV - As Concessionárias não poderão interromper o fornecimento de água pelos débitos dos usuários mencionados no inciso I referentes às contas enviadas e não pagas antes da instalação do hidrômetro novo, devendo ser comprovado o efetivo consumo de água para que a Delegatária efetue a cobrança desses débitos pretéritos;

V - Os usuários cadastrados na tarifa social, além de não poderem ser cobrados pela inserção na base de clientes da Concessionária e pela instalação de hidrômetro, na forma da lei e do regulamento de serviços, terão isenção de cobrança pela nova ligação à rede.

§ 1º - Caso a ligação não conste na base de clientes da CEDAE, a Concessionária poderá cobrar o usuário pelos serviços de água e esgoto comprovadamente usufruídos desde o início da concessão com base na tarifa mínima ou tarifa social, a depender do caso, conforme inciso IV acima. Além disso, o usuário fica sujeito à aplicação de multa pela “ligação de qualquer canalização às redes públicas de água, bem como intervenção em ramal predial”, conforme Anexo II do Regulamento de Serviços.

§ 2º - Caso o usuário opte por não se conectar à rede e não realizar o cadastro na base de dados

Processo nº. SEI-220007/003036/2023

da Concessionária, sua matrícula será considerada irregular e a Concessionária poderá realizar a supressão da ligação.

NR dada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 120 DE 15 DE JULHO DE 2024

~~**Art. 3º**— Conforme art. 52, § 2º, do Regulamento de Serviços, a instalação de hidrômetros nas calçadas pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 deve ser excepcional, devendo elas, antes de remanejar os hidrômetros para as calçadas, cumprir as seguintes determinações:~~

~~**I**— em caso de recusa do usuário em permitir a leitura pela Concessionária, esta deverá providenciar aviso ao usuário com 30 (trinta) dias de antecedência de que retornará ao imóvel para próxima leitura — preferencialmente na fatura — e, caso a recusa persista, poderá ser feita a instalação na calçada;~~

~~**II**— o usuário mencionado no inciso anterior poderá solicitar que o hidrômetro retorne ao interior da sua residência, conforme art. 51, §2º e art. 52, do Regulamento de Serviços, porém, nessa hipótese, deverá ser pago o valor referente a esse serviço;~~

~~**III**— havendo leitura fora dos padrões ou zerada, por 03 (três) medições consecutivas, deverá a Concessionária notificar o usuário de que retornará ao imóvel para uma próxima leitura em sua presença e, caso persista a leitura fora dos padrões ou zerada, providenciará a instalação do hidrômetro na calçada, ficando o usuário sujeito, ainda, às multas previstas na Tabela de Multas do Regulamento de Serviços;~~

~~**IV**— em qualquer dos casos acima, as Concessionárias deverão atender às legislações e normas existentes, com a devida limpeza, reparo e adequação da calçada e do muro, eventualmente danificados ou por ela modificados, assim como comunicar à AGENERSA;~~

~~**V**— em caso de suspeita de fraude por parte do usuário, a Concessionária deverá acionar imediatamente a autoridade competente para providências de praxe, inclusive para perícia criminal no hidrômetro;~~

~~**VI**— nas hipóteses de furto ou vandalismo de hidrômetros remanejados para o exterior da unidade atendida, as Concessionárias não poderão cobrar do usuário por qualquer tipo de serviço de reinstalação do equipamento ou dele exigir a apresentação de Registro de Ocorrência (RO) junto à Delegacia Policial.~~

~~**Art. 4º**— Fica vedada a cobrança de tarifa mínima em matrículas referentes a economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4, devendo ser procedida a devolução em dobro dos débitos erroneamente registrados e eventualmente pagos, e creditado em contas futuras.~~

~~**§1º**— No caso de pedido do usuário para interrupção ou suspensão do serviço de abastecimento de água, deverá também haver o corte de esgoto, às expensas do usuário, na forma do art. 5º, inciso 5 do Regulamento de Serviços, que determina que “em se tratando de SERVIÇOS DE ESGOTO, a SUSPENSÃO deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos USUÁRIOS”.~~

~~**§2º**— Em sendo constatado que mesmo após a suspensão ou interrupção do abastecimento de água, o usuário continua a utilizar a rede de esgotamento sanitário, levando a crer que existe abastecimento de água fora dos padrões, a Concessionária poderá efetuar a cobrança pela disponibilidade desde a data da suspensão ou interrupção.~~

***Art. 4º -** Conforme art. 52, § 2º, do Regulamento de Serviços, a instalação de hidrômetros nas calçadas pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 deve ser excepcional, devendo elas, antes de remanejar os hidrômetros para as calçadas, cumprir as seguintes determinações:*

***I** - em caso de recusa do usuário em permitir a leitura pela Concessionária, esta deverá providenciar aviso ao usuário com 30 (trinta) dias de antecedência de que retornará ao imóvel para próxima leitura — preferencialmente na fatura - e, caso a recusa persista, poderá ser feita a instalação na calçada;*

***II** - o usuário mencionado no inciso anterior poderá solicitar que o hidrômetro retorne ao interior da sua residência, conforme art. 51, §2º e art. 52, do Regulamento de Serviços, porém,*

nessa hipótese, deverá ser pago o valor referente a esse serviço;

III - *em casos de leitura fora dos padrões ou zerada, por 03(três) medições consecutivas, deverá a Concessionária notificar o usuário de que retornará ao imóvel para uma próxima leitura e, caso persista a leitura fora dos padrões ou zerada, tal fato será considerado irregularidade praticada pelo usuário, sendo passível das multas previstas na Tabela de Multas do Regulamento de Serviços;*

IV - *em qualquer dos casos acima, as Concessionárias deverão atender às legislações e normas existentes, com a devida limpeza, reparo e adequação da calçada e do muro, eventualmente danificados ou por ela modificados, assim como comunicar à AGENERSA;*

V - *em caso de suspeita de fraude por parte do usuário, a Concessionária deverá acionar imediatamente a autoridade competente para providências de praxe, inclusive para perícia criminal no hidrômetro;*

VI - *Nas hipóteses de furto ou vandalismo de hidrômetros remanejados para o exterior da unidade atendida, as Concessionárias não poderão cobrar do usuário por qualquer tipo de serviço de reinstalação do equipamento ou dele exigir a apresentação de Registro de Ocorrência (RO) junto à Delegacia Policial, ressalvada a verificação de irregularidade perpetrada pelo usuário, caso em que caberá multa, pagamento dos custos para readequação ou conserto, despesas com perícia, diferença de consumo apurado e indenização por eventuais prejuízos, conforme art.87, do Regulamento de Serviços.*

Art. 5º - *Fica vedada a cobrança de tarifa mínima em matrículas referentes a economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4, devendo ser procedida a devolução em dobro dos débitos erroneamente registrados e eventualmente pagos, e creditado em contas futuras.*

§1º - *No caso de pedido do usuário para interrupção ou suspensão do serviço de abastecimento de água, deverá também haver o corte de esgoto, às expensas do usuário, na forma do art. 5º, inciso 5 do Regulamento de Serviços, que determina que “em se tratando de SERVIÇOS DE ESGOTO, a SUSPENSÃO deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos USUÁRIOS”.*

§2º - *Em sendo constatado que mesmo após a suspensão ou interrupção do abastecimento de água, o usuário continua a utilizar a rede de esgotamento sanitário, levando a crer que existe abastecimento de água fora dos padrões, a Concessionária poderá efetuar a cobrança pela disponibilidade desde a data da suspensão ou interrupção, devendo ser observado o procedimento dos arts. 87 e 89 do Regulamento de Serviços.*

Art. 6º - *Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.
NR dada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 120 DE 15 DE JULHO DE 2024*

Rio de Janeiro, 11 de abril de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA

Processo nº. SEI-220007/003036/2023

Conselheiro

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO

Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO

Conselheiro

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Que entre si celebram o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** e a **AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, com sede na Av. Marechal Câmara, n. 370, Centro, Rio de Janeiro, inscrito no CNPJ sob n. 28.305.936/0001-40, por meio de sua 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, representado pelo Promotor de Justiça que ao final subscreve (doravante designado “MINISTÉRIO PÚBLICO”);

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão público inscrito no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, por seu órgão de atuação **NUDECON - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, localizado na Rua São José, 35, 13º andar, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-020, por intermédio do Defensor Público que adiante subscreve (doravante designada “DEFENSORIA PÚBLICA”);

AGENERSA – AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 07.694.194/0001-11, neste ato representado pelo seu Conselheiro Presidente, Sr. Rafael Carvalho de Menezes (doravante designada “AGENERSA”);

tendo em vista os processos regulatórios que tramitam na AGENERSA sob os nºs **SEI-220007/003036/2023**, **SEI-220007/004789/2023**, **SEI-220007/001403/2023** e **SEI-220007/002632/2023**, o Inquérito Civil n. 306/2023 em trâmite na 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte e o Procedimento Instrutório n. 10304/23 DPGE/RJ em trâmite no Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública; e, ainda,

Considerando que a Defensoria Pública e o Ministério Público possuem legitimação ativa para a propositura de ação civil pública, em defesa dos interesses individuais e coletivos, nos termos dos arts. 129 e 134, da CRFB/88 (redação dada pela EC n. 80/2014) e 5º, I e II da Lei 7.347/85;

Considerando que a AGENERSA é responsável pela regulação e fiscalização das concessões dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Lei Estadual n. 4.556/2005, e dos Decretos n. 38.618/2005, 44.217/2013 e 40.486/2007;

Considerando as constantes reclamações e denúncias recebidas pela Defensoria Pública, pelo Ministério Público e pela AGENERSA acerca: (i) do aumento exorbitante da conta de consumo

Processo nº. SEI-220007/003036/2023

após a substituição de hidrômetro antigo da Cedae; (ii) da cobrança por instalação de hidrômetros dos usuários já conectados na rede; (iii) da excepcionalidade de instalação dos hidrômetros nas calçadas e (iv) da cobrança de tarifa mínima em matrículas de economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos.

Considerando o Regulamento de Serviços das novas concessionárias, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022, em especial seus arts. 10, itens 4, 8 e 9, 17 a 24, 25 a 32, 51 a 55, 67, 74 e 75, bem como seu Anexo II;

As Partes vêm, em conjunto, celebrar o presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TAC, com base nas seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira. A AGENERSA se compromete a elaborar e publicar Instrução Normativa após a assinatura do presente TAC, encampando integralmente as medidas objeto deste instrumento, com o intuito de torná-las oponíveis às concessionárias ÁGUAS DO RIO 1, IGUÁ, RIO MAIS SANEAMENTO e ÁGUAS DO RIO 4, dando a devida publicidade aos termos adiante pactuados, sendo certo que o descumprimento por parte delas ensejará a abertura de processo regulatório, possível aplicação de penalidades e demais medidas corretivas, sem prejuízo das sanções a serem arbitradas pelo Poder Judiciário, no âmbito de eventual ação promovida pelo Ministério Público e/ou Defensoria Pública, nos termos da Lei n. 7.347/85.

Cláusula Segunda. Nas hipóteses de reclamações de usuários junto às concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 sobre o **aumento considerável nas contas de água após a instalação dos novos hidrômetros em substituição aos antigos da Cedae**, deverão ser adotadas as seguintes providências:

I – Após substituição do hidrômetro antigo da CEDAE por novo equipamento, caso o usuário registre reclamação junto à concessionária responsável pela distribuição de água em seu imóvel acerca do aumento do consumo em índice igual ou superior a 30% (trinta por cento) da média dos 12 (doze) meses anteriores à substituição, a concessionária deverá efetuar a cobrança utilizando-se da referida média, nos termos do item 1 do art. 64 do Regulamento de Serviços, e deverá instalar um outro hidrômetro já periciado e encaminhar aquele objeto de contestação para perícia, a qual será acompanhada por perito da AGENERSA e/ou técnico de sua Câmara de Saneamento e, caso haja indicação, por perito/técnico contratado pelo consumidor;

II – Se constatado que não há defeito no hidrômetro novo, o usuário voltará a pagar a conta pelo consumo efetivamente medido após finalizada a perícia, sem qualquer cobrança de encargos pelo atraso, multa, punição ou custos relativos aos serviços de perícia, sendo que, nesta hipótese, não poderá haver pedido de nova aferição do equipamento substituto, por já ter sido periciado;

III – Ainda que se constate que não há qualquer problema técnico no hidrômetro, não será cobrada do usuário, durante a perícia, a diferença do valor do consumo efetivamente medido nesse período e a média de consumo dos 12 (doze) meses anteriores à substituição;

IV – Se constatado que o hidrômetro apresenta defeito ou falha, o usuário terá direito à suspensão das cobranças ou, já tendo havido o pagamento, sua devolução em dobro, na forma do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser creditado nas contas subsequentes, conforme item 3 do art. 74 do Regulamento de Serviços.

Cláusula Terceira. Fica vedada a **cobrança de serviços pela instalação de hidrômetro novo** pelas concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 nas hipóteses de já existir ligação à rede, conforme as disposições a seguir:

I – Em se tratando de unidade já ligada à rede, mas ainda não tendo havido instalação de hidrômetro, as concessionárias não cobrarão por esse serviço, havendo ou não registro na base de clientes da CEDAE ou da concessionária, por não se tratar de ligação nova prevista no Anexo II do Regulamento de Serviços;

II – Quando da instalação dos novos hidrômetros e do novo registro dos usuários na base de dados das Concessionárias, deverá haver o cadastro automático na tarifa social dos usuários que se enquadrem nessa hipótese;

III – As concessionárias não poderão interromper o fornecimento de água pelos débitos dos usuários mencionados no inciso I referentes às contas enviadas e não pagas antes da instalação do hidrômetro novo, devendo ser comprovado o efetivo consumo de água para que a Delegatária efetue a cobrança desses débitos pretéritos;

IV – Os usuários cadastrados na tarifa social, além de não poderem ser cobrados pela inserção na base de clientes da Concessionária e pela instalação de hidrômetro, na forma da lei e do regulamento de serviços, terão isenção de cobrança pela nova ligação à rede.

Cláusula Quarta. Conforme art. 52, § 2º, do Regulamento de Serviços, a **instalação de hidrômetros nas calçadas** pelas Concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4 deve ser excepcional.

I – As Concessionárias, antes de remanejar os hidrômetros para as calçadas, deverão cumprir as seguintes diligências:

a) em caso de recusa do usuário em permitir a leitura pela concessionária, esta deverá providenciar aviso ao usuário com 30 (trinta) dias de antecedência de que retornará ao imóvel para próxima leitura – preferencialmente na fatura – e, caso a recusa persista, poderá ser feita a instalação na calçada;

b) o usuário mencionado na alínea “a” poderá solicitar que o hidrômetro retorne ao interior da sua residência, porém, nessa hipótese, deverá ser pago o valor referente a esse serviço;

c) havendo leitura fora dos padrões ou zerada, por 03 (três) medições consecutivas, deverá a concessionária notificar o usuário de que retornará ao imóvel para uma próxima leitura em sua presença e, caso persista a leitura fora dos padrões ou zerada, providenciará a instalação do hidrômetro na calçada, sendo passível das multas previstas na Tabela de Multas do Regulamento de Serviços;

II – Em qualquer dos casos acima, as concessionárias deverão atender às legislações e normas existentes, com a devida limpeza, reparo e adequação da calçada e do muro, eventualmente danificados ou modificados pela concessionária, assim como comunicar à AGENERSA;

III – Em caso de suspeita de fraude por parte do usuário, a concessionária deverá acionar imediatamente a autoridade competente para providências de praxe, inclusive para perícia criminal no hidrômetro.

IV – Nas hipóteses de furto ou vandalismo de hidrômetros remanejados para o exterior da unidade atendida, as concessionárias não poderão cobrar do usuário por qualquer tipo de serviço de reinstalação do equipamento ou dele exigir a apresentação de Boletim de Ocorrência.

Cláusula Quinta. Fica vedada a **cobrança de tarifa mínima em matrículas referentes a economias que se encontrem com abastecimento suspenso ou interrompidos** pelas concessionárias dos blocos 1, 2, 3 e 4, devendo ser procedida a devolução em dobro dos débitos erroneamente registrados e eventualmente pagos, devendo ser creditado em contas futuras.

Cláusula Sexta. O presente TAC produzirá efeitos e constituirá título executivo extrajudicial após a devida assinatura.

E, por estarem de acordo, assinam o presente em três vias de igual teor, para que surta os seus jurídicos efeitos.

Rio de Janeiro, 26 de março de 2024.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça

KARINE TERRA DE AZEREDO VASCONCELOS
Defensora Pública

EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES
Defensor Público
Coordenador do NUDECON

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente AGENERSA

MARCUS VINÍCIUS BARBOSA
Procurador do Estado
Procurador-Geral da AGENERSA

RAFAEL CAVALCANTI CID
Procurador do Estado
AGENERSA

TERMO DE COMPROMISSO
DOERJ de 25/11/2024

CONSIDERANDO o advento da Lei nº 14.989, de 13 de junho de 2024, que instituiu diretrizes para a Tarifa Social de Água e Esgoto em âmbito nacional e, ainda,

CONSIDERANDO que a AGENERSA é responsável pela regulação e fiscalização das concessões dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Lei Estadual n. 4.556/2005, e dos Decretos nºs 38.618/2005, 44.217/2013 e 40.486/2007;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública possui legitimação ativa para a propositura de ação civil pública, em defesa dos interesses individuais e coletivos, nos termos dos arts. 134, da CRFB/88 (redação dada pela EC nº 80/2014) e 5º, II da Lei nº 7.347/85;

CONSIDERANDO a necessidade de (i) superar os desafios econômicos decorrentes da pandemia; (ii) fortalecer os mecanismos de proteção social, que vise, em especial, evitar interrupção no fornecimento de água para as famílias de baixa renda em situação de vulnerabilidade socioeconômica; e (iii) fixar medidas que compatibilizem a capacidade de pagamento dos usuários, a fim de mitigar o já elevado grau de inadimplência;

CONSIDERANDO o ofício nº 84/2024 do NUDECON da Defensoria Pública à AGENERSA, recomendando a instituição de Norma Regulamentadora para a concessão da tarifa social de água e esgoto, com adoção de critérios adequados, uniformes a todas as concessionárias, e com base na legislação aplicável;

CONSIDERANDO o ofício nº 03/2024 dos Comitês de Monitoramento dos Blocos 1, 2, 3 e 4, solicitando que sejam tomadas as providências para se editar norma da AGENERSA sobre a tarifa social de água e esgoto;

CONSIDERANDO o Regulamento de Serviços das novas Concessionárias, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022, em especial seus arts. 10, itens 4, 8 e 9, 17 a 24, 25 a 32, 51 a 54 e 55 e seu Anexo II;

CONSIDERANDO o grande número de cidadãos fluminenses endividados, superendividados e com débitos que prejudicam sua subsistência e a regularidade com relação às concessionárias de serviço público, além da necessidade de um programa oficial de recuperação da cidadania e da harmonia na relação de consumo na temática de saneamento básico.

RESOLVEM: Em conjunto, celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO, criando um Programa de Renegociação de dívidas de adesão facultativa por parte das Concessionárias de Saneamento que se encontram sob a regulação da AGENERSA, com o objetivo acelerar a recuperação econômica do Estado do Rio de Janeiro para redução do endividamento da população fluminense, denominado “PROGRAMA DESAFOGA”, com base nas seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira. Facultar-se-á às CONCESSIONÁRIAS aderentes parcelarem os débitos em aberto dos usuários afetados pela decisão de revisão do Tema 414 pelo STJ, observado o seguinte regramento:

I - O parcelamento poderá ser viabilizado em até 60 (sessenta) parcelas mensais e consecutivas, salvo melhor acordo entre as Concessionárias e os usuários;

II - As CONCESSIONÁRIAS aderentes não suspenderão o fornecimento do serviço de água e esgotamento sanitário nas unidades consumidoras para as quais presta os seus serviços, relativamente a débitos em aberto parcelados, desde que adimplentes;

III - Fica autorizado o cancelamento de faturas de débitos para possibilitar o adimplemento dos débitos atuais e futuros.

Cláusula Segunda. Quanto aos usuários beneficiários da Tarifa Social, na forma da legislação aplicável, é facultado às CONCESSIONÁRIAS aderentes:

I - Parcelar os débitos em aberto dos beneficiários da tarifa social, em prazos não inferiores a 60 (sessenta) parcelas mensais e consecutivas, salvo disposição em contrário do usuário ou melhor acordo entre as CONCESSIONÁRIAS e os usuários;

II - Retirar os apontamentos de inadimplência no Cadastro de Pessoa Física do beneficiário, junto aos órgãos de proteção ao crédito, decorrentes de débitos em aberto, durante o prazo de parcelamento dos respectivos débitos, estando adimplente o consumidor com o pagamento do parcelamento;

III - Religar as matrículas cortadas em até 05 (cinco) dias de todos os clientes inclusos na Tarifa Social, decorrente dos débitos pretéritos, estando adimplente o consumidor com o pagamento do parcelamento.

Cláusula Terceira. A AGENERSA, na forma da legislação aplicável, em especial do disposto no Art. 67 do Regulamento de Serviços, compromete-se a realizar estudos e editar norma regulamentadora para definição dos critérios para concessão da tarifa social dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, sopesando e avaliando diversos fatores socioeconômicos, tais como:

I - Pessoa que pertença a família de baixa renda inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) ou outro equivalente ou pessoa que receba Benefício de Prestação Continuada (BPC), ou ainda outro benefício equivalente que venha a sucedê-lo;

II - Imóveis residenciais localizados em zona de interesse social, oriundos de programas habitacionais ou de interesse público, ou ainda tombados ou preservados, dentre outros fatores.

Cláusula Quarta. Após a assinatura do presente termo, a AGENERSA dará ciência de seu inteiro teor às Concessionárias, sobretudo da faculdade de adesão ao “PROGRAMA DESAFOGA”.

Parágrafo Único. As concessionárias aderentes devem conferir ampla publicidade aos critérios de concessão da tarifa social, a serem divulgados em seus sites, lojas físicas e agências virtuais.

Rio de Janeiro, 07 de novembro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente AGENERSA

RAFAEL CAVALCANTI CID
Procurador do Estado Procurador da AGENERSA

THIAGO BASÍLIO
Defensor Público Subcoordenador do NUDECON

EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES
Defensor Público Coordenador do NUDECON Mat. nº 969.598-2

KARINE TERRA A. VASCONCELOS
Defensora Pública Subcoordenadora do NUDECON Mat. nº 949559-9

Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial.