



Processo nº: E-22007.261/2019
Data de autuação: 01/04/2019
Concessionária: CEDAE
Assunto: Aplicação de Penalidade em Razão de Falha na Prestação dos Serviços.
Sessão: 25/03/2026

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado por ordem da Secretaria Executiva, conforme folha 2 do doc. SEI 16368645, em primeiro de abril de 2019, para apurar suposto vazamento de água e consequente falha no fornecimento de água ao consumidor, residente no bairro de Cosmos, município do Rio de Janeiro.

O expediente foi deflagrado a partir do recebimento da reclamação do consumidor pela Ouvidoria desta Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico (“Agenera”). A Ouvidoria constatou que a questão fora relatada pelo reclamante por meio de ocorrência à CEDAE, em 21/01/2019. Entretanto, até 28/03/2019 não houve resposta ao cliente, o qual continua esperando pela solução. (fl. 3, doc. SEI 16368645)

Em sua ocorrência apresentada à CEDAE, juntada à folha 4 do doc. SEI 16368645, o consumidor relata que houve vazamento interno em frente à sua residência e que seu fornecimento de água está sem pressão. Alega, ainda, que a CEDAE não cumpre com prazos informados para solução das questões.

Em resposta (fls. 6 a 10 do doc. SEI 16368645), a CEDAE informou que há falta de cargos operacionais em sua estrutura, devido à ausência de concurso público para o preenchimento dessas vagas. Nesse contexto, há necessidade de licitação pública para a contratação de empresas que realizem os serviços de manutenção de suas redes de água e de esgoto.

Contudo, a empresa Emissão S.A., vencedora dos três lotes da licitação, de maneira consistente não desempenha com qualidade os serviços contratados, de acordo com a CEDAE. (doc. SEI 16368645)



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

Nesse cenário, a Comissão de Fiscalização da CEDAE já emitiu mais de 12 multas à empresa Emissão S.A. Além disso, já foi iniciado o procedimento de rescisão contratual, pendente apenas dos prazos de defesa e de recursos. (doc. SEI 16368645)

A Companhia, portanto, reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, mas entende que eventual punição aplicada pela Agenersa, embora devida, deve ser atenuada, em virtude das medidas administrativas adotadas pela CEDAE para responsabilização da licitada pelos seus erros e omissões. (doc. SEI 16368645)

Em 16 de abril de 2019, o processo foi distribuído ao gabinete do Conselheiro Tiago Mohammed para relatoria, conforme folha 15 do doc. SEI 16368645.

A relatoria oficiou à CEDAE para que se manifestasse a respeito do andamento da questão (fl. 18 - doc. SEI 16368645).

Em resposta, a CEDAE informou que o reparo do vazamento foi executado, inexistindo pendências para o local. (fl. 22 - doc. SEI 16368645)

Após a manifestação da Regulada, a Ouvidoria da Agenersa restabeleceu contato com o consumidor, para obter confirmação sobre a solução do vazamento de água, com a consequente normalização do abastecimento em seu imóvel. (fl. 24 - doc. SEI 16368645)

Ato contínuo, o destinatário do serviço público informou à Ouvidoria que o vazamento persistia. (f. 25 - doc. SEI 16368645)

Tendo em vista a divergência entre as informações prestadas, a Relatoria renovou ofício à CEDAE, para nova manifestação. (fl. 28 - doc. SEI 16368645)

A CEDAE, em resposta, reiterou o informado no ofício anterior, juntado às folhas 21 e 22 do doc. SEI 16368645, no sentido de já haver realizado o reparo no logradouro do consumidor.

Para averiguar o relato do reclamante, presente nas folhas 24 e 25 (doc. SEI 16368645), a Companhia realizou uma vistoria no endereço e afirma que não há vazamento de água, conforme imagens anexadas nas folhas 32 e 33 (doc. SEI 16368645).

De ordem do conselheiro relator, a Ouvidoria da Agenersa estabeleceu novo contato com o reclamante, que afirmou que as informações prestadas pela CEDAE não correspondem com a



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

realidade. Ele informa que, realmente, foi enviada uma equipe para o local, a qual constatou marca de vazamento interno no asfalto. Entretanto, pela necessidade de cavar a rua, a equipe informou que retornaria no dia seguinte, o que não ocorreu. (fl. 35 - doc. SEI 16368645). Além disso, o reclamante enviou à Ouvidoria fotos do vazamento interno (fls. 42 a 47 - doc. SEI 16368645)

Ainda, o reclamante afirmou que, pela parte da manhã, o vazamento é nítido. Porém, no decorrer do dia o asfalto se seca, devido à perda de pressão da água. (fl. 35 - doc. SEI 16368645)

Considerando as novas informações prestadas à folha 35 (doc. SEI 16368645), a Relatoria oficiou à CEDAE para manifestação complementar e para que junte comprovação da execução da obra em questão. (fl. 37 - doc. SEI 16368645)

A Regulada informou que realizou vistoria técnica em 07/09/2019, porém não obteve êxito em encontrar o vazamento na via. Dessa forma, para sanar a irregularidade no abastecimento do consumidor, a Companhia se comprometeu a iniciar obra no asfalto para realizar a desobstrução da rede e sua substituição parcial. Além disso, juntou fotos da vistoria no local e das obras realizadas. (fls. 49 a 52 - doc. SEI 16368645)

Em novo contato feito pela Ouvidoria desta Agência, o denunciante manifestou que, apesar de ter sido informado sobre a substituição parcial do encanamento feita pela CEDAE, não tem como opinar ainda quanto à regularização efetiva da pressão de água, uma vez que essa mostra-se crítica em momentos pontuais, como festas de final de ano, feriados e no verão. (fl. 54 – doc. SEI 16368645)

Suscitada pelo conselheiro relator, a Câmara Técnica de Saneamento da Agenersa (CASAN) emitiu o Parecer Técnico N° 048/2019. O órgão técnico aponta que as manifestações do reclamante presentes na folha 54 do doc. SEI 16368645 após as ações da Regulada, no sentido de que a Companhia realizou a substituição parcial da tubulação e de que só poderá opinar sobre a pressão de água com a chegada do verão, remetem ao entendimento de que não há problema de desabastecimento em seu imóvel. (fl. 58 – doc. SEI 16368645)

Ainda em sua análise, a CASAN afirma que não há indicação nos autos da data precisa em que foi realizada a substituição da tubulação. Entretanto, a título de informação, o tempo transcorrido



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

entre a data da reclamação (18/01/2019) e a resposta ao ofício da Agenera, em que a Companhia informa que iniciará as obras no asfalto (13/09/2019) foi de 238 dias. (fl. 58 – doc. SEI 16368645)

Em manifestação complementar, provocada pelo conselheiro relator (fl. 63 – doc. SEI 16368645), a CEDAE anexou a ordem de serviço e fotografias referentes ao serviço realizado, o qual foi executado em 17/09/2019 (fls 65 e 66 – doc. SEI 16368645).

Instada a manifestar-se pelo Conselheiro Relator em 02/05/2022, a Procuradoria Geral da Agenera sugeriu que a Ouvidoria, em virtude do tempo decorrido, colha informações junto ao consumidor, para verificar quanto à realização do reparo do vazamento. (doc. SEI 32314619). Foi realizada a tentativa de contato com o reclamante, porém, sem sucesso, conforme consta no doc. SEI 44228930.

A Procuradoria, então, suscitou no doc. SEI 44846865, que há necessidade da Câmara de Saneamento apurar sobre a responsabilidade da CEDAE quanto ao vazamento ocorrido. Inclusive, analisando se foram satisfatórias as condutas adotadas pela Regulada perante os fatos.

Nesse sentido, a CASAN apresentou complemento ao Parecer CASAN N° 048/2019 em seu despacho doc. SEI 45092755. Nele, o órgão técnico percebeu um lapso de tempo entre o início da ocorrência (21/01/2019) e a data do término da obra (17/09/2019). Portanto, a Câmara afirmou que a Companhia não atendeu de forma satisfatória com os serviços prestados, de acordo com o artigo segundo do Decreto N° 45.344/2015.

A concessionária Rio + Saneamento Bloco 3, em resposta ao Ofício AGENERSA/OUVI n° 40, realizou, em 30/01/2023, vistoria técnica de pressão de água no endereço do consumidor. Na ocasião, foi constatado que o local está sendo abastecido normalmente, via rede da concessionária. (doc. SEI 46356285 e doc. SEI 46376749)

Em parecer jurídico conclusivo, doc. SEI 47708980, a Procuradoria desta Agência verifica que houve demora de pelo menos 10 meses na regularização da situação por parte da Companhia, faltando eficiência e em contrariedade com a prestação de serviço público adequada, conforme disposto no artigo 6° no §1°, da Lei n°. 8.987/95 e no artigo 2°, do Decreto n.º 45.344/2015, Dessa forma, o órgão jurídico sugere a aplicação de penalidade.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior

Em sede de razões finais, no doc. SEI 51070001, a CEDAE reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, mas pede para que eventual punição aplicada pela Agenesra deva ser atenuada, em virtude das medidas administrativas adotadas pela Companhia para responsabilizar a empresa Emissão S.A. Afirma, também, que houve atuação da Companhia desde a primeira indagação do destinatário do serviço público. Enfatiza tratar-se de caso de dificuldade na pressão de água, e não de um de falta de abastecimento.

Além disso, a CEDAE alega que, tendo em vista a concessão do serviço à empresa Rio + Saneamento, falta legitimidade para a Companhia figurar no polo passivo deste processo. Bem como, pede para que seja aplicada penalidade de advertência, tendo em vista o ocorrido em casos semelhantes de demandas solucionadas em localidades de área concedidas.

Finalmente, solicita que o Conselho Diretor desta Agência delibere pelo encerramento deste regulatório. Subsidiariamente, solicita a substituição de multa pecuniária por penalidade de advertência.

Em 06/10/2025, a relatoria foi redistribuída ao Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior, conforme deliberado na ata da 15ª Reunião Interna de 2025. (doc. SEI 115540111).

É o relatório.

Antenor Lopes Martins Junior
Conselheiro