



**\*INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024**  
[TAC HIDROMETROS.pdf](#)

**\* 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 a decisão tomada na 11ª Reunião Interna Ordinária, realizada no dia 18 de abril de 2024, e para fins de adaptação e conhecimento das disposições estabelecidas na Instrução Normativa nº 119/2024, **SUSPENDE a sua aplicação por 30 (trinta) dias, a contar da publicação da Instrução Normativa.****

**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**

**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

**INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024**  
[TAC HIDROMETROS.pdf](#)

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; e

**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 substituiu 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.

**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.** 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. 5º.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 11 de abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**\*Republicado** por incorreção no original publicado no D.O de 15/04/2024.

*Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 16.04.2024*

## 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 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.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024**  
**TAC HIDROMETROS.pdf**

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 substituído, 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:

**INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024**  
**TAC HIDROMETROS.pdf**

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.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 119 DE 11 DE ABRIL DE 2024**  
**TAC HIDROMETROS.pdf**

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**  
Mat. n° 1.878

KARINE TERRA DE AZEREDO VASCONCELOS  
**Defensora Pública**  
Mat. n° 949.559-9

EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES  
**Defensor Público**  
Coordenador do NUDECON  
Mat. n° 969.598-2

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES  
**Conselheiro-Presidente**  
AGENERSA

MARCUS VINÍCIUS BARBOSA  
**Procurador do Estado**  
Procurador-Geral da AGENERSA

RAFAEL CAVALCANTI CID  
**Procurador do Estado**  
AGENERSA

*\*Republicado* por incorreção no original publicado no D.O de 15/04/2024.  
*Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 16.04.2024*