

## Artigo

### INTRODUÇÃO:

Como bem se sabe, em 2021 ocorreu o leilão da concessionária Cedae 2 . Na ocasião, os arremates não foram da empresa em si, mas, sim, das regiões do estado do Rio de Janeiro. As partes da unidade federativa de responsabilidade da Cedae foram divididas em quatro grandes blocos (conforme imagem ANEXO 1) que foram adquiridos pelas empresas Águas do Rio, Iguá e Rio Saneamento Mais. Assim, atualmente, contando com 100% do estado do Rio de Janeiro, existem oito concessionárias regulamentadas 3 que são responsáveis pela distribuição de água e tratamento de esgoto sanitário. Em 26/08/2022, a agência reguladora foi responsável por homologar o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, sendo aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225 de 13 de outubro de 2022 4 , o qual deve ser expressamente seguido pelas concessionárias Águas do Rio, Iguá, Rio Saneamento Mais e Cedae - que não foi extinta. As demais concessionárias, possuem um manual separado a ser seguido. Então, neste trabalho o foco será a primeira regulamentação mencionada, visando expor os artigos sobre a instalação do hidrômetro e método de faturamento realizado, a fim compreender os direitos e deveres básicos do consumidor e uma breve explanação sobre o método de faturamento da multiplicação dos mínimos.

### **1) DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ACORDO COM A REGULAMENTAÇÃO DA AGENERSA - AGÊNCIA REGULADORA ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO RIO DE JANEIRO.**

O serviço realizado enquanto concessionária prestadora de serviço de água no estado do Rio de Janeiro trouxe ainda mais notoriedade para a empresa Águas do Rio. Sobretudo, devido a sua grande exposição nos principais canais de mídia e informação, em razão de:

2 <https://cedae.com.br/acedae> - acesso em 24/11/2023. 3 As empresas podem ser encontradas através do site da AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro. Sendo elas: Cedae, Iguá, Rio Saneamento Mais, Prolagos, Águas de Paraty, Águas de Juturnaíba, Águas da Condessa e Águas do Rio. 4 <https://aguasdoriorio.com.br/wp-content/uploads/2023/04/RegulamentoServicosSaneamento.pdf> - acesso em 24/11/2023. Entrevistas realizadas com consumidores insatisfeitos ou satisfeitos; residentes da zona norte, zona sul, centro, baixada fluminense e alguns municípios da região dos lagos. Contudo, o primeiro passo fundamental é identificar qual concessionária de fato presta serviço no bairro no qual o consumidor reside ou possui estabelecimento comercial. Isso é possível ser verificado através do site da Cedae que possui um sistema de busca simplificado de busca. De acordo com o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. 5 Que recebeu homologação da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) e aprovação através do Decreto

Estadual nº 48.225/2022, no índice do próprio texto já conta com o seguinte capítulo: “Das Obrigações e Direitos da Concessionária e Dos Usuários”.

No artigo 3 do capítulo I, intitulado “Da Concessionária”, constam as obrigações e dentre elas está prestar: “de modo adequado aos usuários alcançados pelo sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, nos termos do contrato de concessão e deste Regulamento e considerando os limites de responsabilidades entre a concessionária e a Cedae”. (AGENERSA. Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. 2022)

Inerente a correta prestação do serviço fica subentendido que o usuário tem expectativa de que a água oferecida ao imóvel residencial ou comercial seja dotada dos três requisitos básicos: inodora, incolor e insípida (segundo a Portaria de 888/2021 do Ministério da Saúde 6), bem como, que o esgoto sanitário seja devidamente coletado e tratado. Neste Artigo, também está previsto que incumbe à concessionária promover a correta classificação do imóvel, ou seja, que informe efetivamente se é um local residencial, comercial, uma entidade sem fins lucrativos etc., a fim de que possa ser feita a apropriada cobrança tarifária, bem como os demais serviços gerais a serem realizados. No artigo 3 item 17 combinado com o artigo 6 consta a previsão de que é um direito da concessionária suspender a prestação do serviço em caso de inadimplência e/ou ligações irregulares. Corroborando com a adequada prestação de serviço, no capítulo II inicia-se os direitos e obrigações do usuário. Em seu artigo 10 item 2 tem a seguinte redação: “zela pela instalações internas”, isto significa que tudo após o cavalete de água, ou seja, após o 5

[https://www.agenersa.rj.gov.br/sites/agenersa/files/arquivos\\_paginas\\_basicas/regulamentosdeservicos\\_igua\\_rio\\_mais\\_aguasdoriorio.pdf](https://www.agenersa.rj.gov.br/sites/agenersa/files/arquivos_paginas_basicas/regulamentosdeservicos_igua_rio_mais_aguasdoriorio.pdf) - acesso em 25/11/2023  
6  
[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2021/prt0888\\_07\\_05\\_2021.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2021/prt0888_07_05_2021.html)  
- acesso em 25/11/2023 hidrômetro, é de responsabilidade do consumidor como promover a conservação da caixa d’água, da cisterna, dos encanamentos e da caixa de gordura; devendo, também, cuidar e zelar pela conservação do hidrômetro instalado com o seu lacre. E no viés da contraprestação do serviço, também é uma obrigação do usuário estar adimplente com as faturas emitidas, conforme item 7 do mesmo artigo. Estes são os principais direitos e deveres básicos do contrato de prestação de serviços entre o usuário e a concessionária e no artigo 17 do capítulo V existe a previsão de ser obrigatória a ligação do imóvel à rede de água e esgoto, caso esteja disponível. Desta forma, não há uma opção de uso de fonte alternativa, sendo um dever da empresa proceder com a instalação do hidrômetro e obrigação do indivíduo, pessoa física ou jurídica, permitir a montagem do equipamento para o recebimento do serviço. O uso de fontes alternativas, ainda que proveniente de água de poço, não é permitido pela AGENERSA nos locais em que há redes disponíveis para conexão do imóvel à elas, sendo considerado uma irregularidade passível de multa por ser entendido como furto de água, pois de acordo com o site do Instituto Estadual do Ambiente (INEA):

“A gestão das águas no Estado do Rio de Janeiro obedece à Política Estadual de Recursos Hídricos, instituída com a criação do Sistema Estadual de

Gerenciamento de Recursos Hídricos (SEGRHI), por meio da Lei Estadual nº. 3.239/1999” 7. Inclusive, no caso do uso de poço artesiano, esse necessita de licença expedida pelo Instituto Nacional do Ambiente, visto que ausência de autorização é um preocupante, considerando que o uso irregular desta modalidade para captação de água pode causar a contaminação do lençol freático, de acordo com a própria instituição que combate ativamente as perfurações irregulares de poço artesiano. Indo de encontro ao exposto, a Lei Estadual nº 3.239/1999, em seu art. 64, inciso V prevê que a extração de água subterrânea através de poços ou a operação dos mesmos sem o correto licenciamento acarreta multa. A tarifação prevista pela AGENERSA é o tópico que causa maior comoção entre os consumidores. Trata-se de uma determinação de cobrança mínima de 15m<sup>3</sup> para unidades residenciais, 10m<sup>3</sup> para pequeno comércio e 20m<sup>3</sup> para economia comercial comum. Existem outras categorias - industrial, pública e social -, porém, as citadas anteriormente são as mais populares entre os usuários. O regulamento de serviços dispõe que será realizada a medição no hidrômetro e, ainda que não alcance o consumo mínimo, a tarifa será cobrada em sua totalidade sendo a taxa de 7 <https://www.inea.rj.gov.br/gestao-das-aguas-no-estado-do-rio-de-janeiro/> - acesso em 24/11/2023 esgoto com valor igual, conforme artigo 58 e 63 item 2, sendo importante salientar que o faturamento mínimo não corresponde a quantidade de hidrômetros instalados, mas, sim, a quantidade de economias existentes no local. Uma economia equivale a uma casa, um apartamento, uma sala comercial, uma loja etc., conforme previsto no artigo 64 §3: “Para os casos de condomínios e edificações está permitida a cobrança de consumo mínimo por economia/unidade consumidora enquanto não ocorrer a individualização do consumo” combinando com o item 2 do artigo 71.

Art. 71. Nos condomínios verticais ou horizontais e nos loteamentos fechados, o faturamento observará o seguinte: (...) 2. Se houver um único HIDRÔMETRO ao qual estejam ligadas às ECONOMIAS, ou, ainda que haja individualização interna por parte do condomínio ou loteamento, a CONCESSIONÁRIA fará a medição global do consumo de água e o faturamento ocorrerá nos termos do Art. 69, ficando a cargo e conveniência da administração interna dos condomínios e dos loteamentos fechados o rateio de despesas e a individualização das TARIFAS para cada ECONOMIA.

Quando o valor medido no hidrômetro ultrapassa a previsão da tarifa mínima, então é feita a cobrança de acordo com a tabela progressiva disponibilizada no próprio regulamento e que, também, consta nos sites das concessionárias para acompanhamento da sua atualização pelos consumidores. Acerca do método tarifário, em decisão proferida nos Recursos Especiais nº. 1937887/RJ e nº. 1937891/RJ 8 , a primeira seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) entendeu por invalidar a aplicação do método híbrido 9 e do método efetivamente medido 10 para os locais em que um hidrômetro abastece mais de uma economia, utilizando como base da regra dos artigos 29 e 30 da Lei nº 11.445/2007. Os artigos mencionados preveem que a estrutura de faturamento deve ocorrer através da categorização de usuários, utilizando progressão de valores de acordo com o consumo, contudo deve haver um valor mínimo a ser cobrado para que a correta distribuição do serviço possa ser assegurada.

“Art. 29. Os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços, e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou

8  
<https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?b=ACOR&livre=202101437858.REG.%20E%2025/06/2024.FONT.> - acesso em 25/06/2024;

<https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jspb=ACOR&livre=202101437883.REG.%20E%2025/06/2024.FONT.> - acesso em 25/06/2024; 9

Consiste em aferir o hidrômetro e dividir o valor apurado dos metros cúbicos de consumo pela quantidade de economias existentes no local e que usufruem do mesmo equipamento; 10 Consiste em aferir o hidrômetro considerando apenas uma única economia e aplicar a faixas de progressividade a partir da tarifa mínima da categoria na qual se enquadrada determinado imóvel; subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos ou gerenciais a serem pagos pelo usuário, nos seguintes serviços: I - de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma de taxas, tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos, conjuntamente;” “Art. 30. Observado o disposto no art. 29 desta Lei, a estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de saneamento

básico considerará os seguintes fatores: I - categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo; II - padrões de uso ou de qualidade requeridos; III - quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente; IV - custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;”. 11 O

referido acórdão entendeu que a adoção do método híbrido não faz jus a uma cobrança isonômica entre os consumidores, devendo ser aplicada a tarifação através da multiplicação dos mínimos. 12 “Descartadas que sejam, então, essas duas formas de cálculo das tarifas para os condomínios dotados de um único hidrômetro, coloca-se diante do Tribunal um estado de coisas desafiador, dado que a metodologia remanescente (consumo individual presumido ou franqueado), que permitiria ao prestador dos serviços de saneamento básico

exigir de cada unidade de consumo (economia) do condomínio uma "tarifa mínima" a título de franquia de consumo, vem a ser justamente aquela considerada ilícita nos termos do julgamento que edificou o Tema 414/STJ (REsp 1.166.561/RJ). Não se verifica, entretanto, razão jurídica ou econômica que justifique manter o entendimento jurisprudencial consolidado quando do julgamento, em 2010, do Resp 1.166.561/RJ, perpetuando-se um tratamento anti-isonômico entre unidades de consumo de água e esgoto baseado exclusivamente na existência ou inexistência de medidor individualizado, tratamento esse que não atende aos fatores e diretrizes de estruturação tarifária estabelecidos nos arts. 29 e 30 da Lei 11.445/2007.” -

(Acesso em 25/06/2024 -

<https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jspb=ACOR&livre=202101437858.REG.%20E%2025/06/2024.FONT.>).

De uma forma mais simples de ser compreendida a questão, um levantamento feito pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento do Ministério dos Municípios, identificou que a média mensal de consumo de água por cada

brasileiro é de 4,6m<sup>3</sup> (4.600 litros). 13 A partir dessa informação o presente artigo dá margem à apresentação da seguinte hipótese: uma casa que possui um hidrômetro para abastecê-la conta com dois moradores. O 11 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm) - acesso em 25/06/2024 12 Consiste em cobrar o valor mínimo multiplicando-o pelo número de economias abastecidas por determinado hidrômetro; 13 <https://cnm.org.br/comunicacao/noticias/brasileiro-consome-em-media-154-litros-de-agua-por-dia-aponta-onu> - acesso em 25/06/2024 imóvel residencial é a única economia do local que usufrui do equipamento, sendo cobrado pela tarifa mínima, assim, pode consumir até 15m<sup>3</sup> sem qualquer acréscimo na fatura de água, mas ao ultrapassar este valor ocorrerá a chamada tarifa progressiva, na qual os metros cúbicos gastos além do valor mínimo receberão tarifação diferenciada o que elevará o valor de conta conforme for sendo realizado o uso de água; e que há um condomínio residencial com dez apartamentos contendo dois moradores em cada unidade com hábitos de consumo distintos entre si, tenha um hidrômetro ligado a todas as economias, onde aplica-se a multiplicação dos mínimos. Neste caso, todos os imóveis pagarão os mesmos valores. Contudo, se este mesmo condomínio residencial, com um único hidrômetro, estiver sendo faturado pelo critério híbrido, somente se ultrapassar 15m<sup>3</sup> para cada unidade, após a divisão dos metros cúbicos aferidos no equipamento é que será aplicada a tarifa progressiva. Assim, cada unidade deste local estará pagando menos do que uma que conta com hidrômetro próprio e também possui dois moradores. Da mesma maneira, a aplicação do método através do consumo efetivamente medido para um condomínio não é benéfico, isto porque o valor das contas se tornam estratosféricos já que as faixas de progressão incidirão a partir da tarifa mínima para uma única economia. De todo modo, caso o consumidor venha a discordar do valor de sua conta de água, é um direito dele questionar o faturamento realizado, podendo, inclusive, requerer a realização de vistoria no imóvel, havendo previsão dessa garantia no artigo 74.

Art. 74. Se o USUÁRIO discordar da medição de consumo ou do valor da TARIFA cobrada, poderá, no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da FATURA, conforme previsto no art. 26, I, da Lei nº 8.078/90, contestar a medição ou o faturamento, expondo as razões de sua discordância, sendo que: 1. A CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos da reclamação, decidirá acerca desta; 2. Poderá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA a aferição do HIDRÔMETRO para constatação de sua acuidade na medição, que poderá ter o acompanhamento do USUÁRIO;

Com relação a realização de vistorias, é previsto que um direito da concessionária proceder com execução de Ordens de Serviço como apuração do equipamento, obras de readequação do cavalete, cortes do serviços, etc, sendo um dever do consumidor não impedir o acesso ao hidrômetro e não dificuldade a sua visualização e, por esta razão, as empresas vêm fazendo uma padronização instalando os equipamento no exterior dos imóveis.

## **2) APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO CONSUMIDOR X CONCESSIONÁRIA DE SANEAMENTO BÁSICO.**

Partindo da ideia de que há uma relação de consumo entre o usuário e a concessionária, então aplicam-se os artigos 2 e 3 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), logo existe a prestação do serviço e a contraprestação dele.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

De acordo com a previsão do artigo 8, caput, do CDC é dever daquele que fornece produtos e serviços garantir que não afetem negativamente a saúde e a segurança dos seus consumidores, portanto, as concessionárias possuem a obrigação de enviar aos imóveis água limpa e, também, tratar o esgoto.

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito. Como mencionado no capítulo anterior, é uma obrigação do consumidor estar adimplente com as faturas emitidas, podendo questioná-las caso estejam divergentes do seu uso habitual de água e é um direito da concessionária suspender o serviço no caso de insolvência, indo na contramão do artigo 42 14 do CDC que é utilizado para sustentar a ideia de que o corte seria uma cobrança vexatória de dívidas. Sendo a água considerada um bem essencial e a suspensão do serviço pode acarretar sérios problemas à vida do consumidor, visto que necessita dela para hidratação, higiene, cozimento de alimentos, etc; logo há um grande conflito de direitos nesta situação. Todavia, o consumo de água tratada provém da uma prestação de serviço onde houve gasto e, ainda que seja um bem essencial, pode ser suspensa a sua entrega em caso de inadimplência; de acordo com o informativo 195 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) 15 é possível fazer uma analogia com entre o fornecimento de energia elétrica e água potável 14 Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. 15

<https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitutional/index.php/informjurisdata/article/view/4219/4438> - acesso em 12/12/2023 combinando com o Artigo 6 §3 inciso II da Lei nº 8.987/95 que também possui previsão de ser legítima a interrupção de serviço essencial por ausência de pagamento. O entendimento se baseia na ideia de que o corte do serviço em caso de inadimplência é legítimo, considerando que não é gratuito e, também, não fere os artigos 22 16 e 23 17 do Código de Defesa do Consumidor, desde que não seja referente a débitos pretéritos como prevê a Súmula 194 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ/RJ) 18. Um importante ponto é que os débitos dessa prestação não possuem natureza jurídica propter rem 19, de acordo com entendimento jurisprudencial do STJ e Súmula 196 TJ/RJ: “o débito tarifário não pode ser transferido ao novo usuário do serviço essencial.”, ou seja, não acompanham o

imóvel, mas, sim, o CPF do titular da unidade naquele período fruição do serviço, aquelas faturas emitidas continuam sendo do usuário ainda que ele mude de endereço. Notadamente, esse artigo não possui o objetivo de analisar todas as variantes de uma suspensão por inadimplência, sendo certo que cada caso é único e deve ser averiguada a situação da existência do direito junto a um advogado, bem como, se o nome do devedor foi inscrito nos órgãos de restrição ao crédito. Apesar de ser algo muito ruim para o consumidor, deve ser analisado se a inscrição é realmente indevida, visto que o apontamento errôneo traz dificuldades de acesso da pessoa consumidora a alugar um imóvel, por exemplo, ou obter créditos, gerando indenização por danos morais, de acordo com a Súmula 385 do STJ 20 . Da mesma forma que ocorre com a suspensão do serviço, o regulamento de serviço homologado pela AGENERSA prevê em seu artigo 76 §2 a possibilidade negatar o nome do consumidor em caso de inadimplência e, caso esteja correta, ou seja, a devida a inscrição do CPF/MFe/ou CNPJ/MF do consumidor nos cadastros de restrição ao crédito, não geraria o dever de indenizar. 16 Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. 17 Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade. 18 SÚMULA TJ Nº 194 Incabível a interrupção de serviço público essencial em razão de débito pretérito, ainda que o usuário seja previamente notificado. <https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31404/servico-essencial.pdf> - acesso em 12/12/2023 19 palavra em latim que trata da obrigação própria da coisa; [https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordaonum\\_registro=201401145883&dt\\_publicacao=06/04/2017](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordaonum_registro=201401145883&dt_publicacao=06/04/2017) ; <https://www.tjrj.jus.br/documents/5736540/6284946/sumulas-2023.pdf> - acesso em 08/12/2023 20 "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento." [https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013\\_35\\_capSumula385.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula385.pdf) - acesso em 08/12/2023

## **CONCLUSÃO:**

A leitura do Regulamento de Serviços dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário é muito importante para aqueles que possuem contrato com as concessionárias do estado do Rio de Janeiro. Os consumidores possuem direitos sobre o serviço prestado, contudo também possuem deveres e o não cumprimento destes pode ocasionar suspensões, inscrição nos cadastros de restrição ao crédito, ou, até mesmo multas, que estão dispostas em um uma parte específica acerca das irregularidades, mais precisamente no TÍTULO XV, artigo 82 e seguintes. Saber a área de atuação de cada concessionária também é importante para o consumidor buscar seus direitos, caso necessário, inclusive entender os planejamentos de obras que são realizados pelas empresas e se isto afetará seu imóvel e em qual proporção, a fim de poder solicitar abastecimento de caminhão pipa 21 , em caso de falta de água, que também é um direito do usuário do serviço, sendo a

entrega gratuita e é cobrada apenas a quantidade de água que passar pelo hidrômetro, respeitando o método tarifário.

#### **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:**

Código de Defesa do Consumidor, [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm) - acesso em 24/11/2023. Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 - [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8987cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm) (acesso em 12/12/2023).

Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, [https://www.agenersa.rj.gov.br/sites/agenersa/files/arquivos\\_paginas\\_basicas/regulamentosdeservicos\\_igua\\_riomais\\_aguasdorio.pdf](https://www.agenersa.rj.gov.br/sites/agenersa/files/arquivos_paginas_basicas/regulamentosdeservicos_igua_riomais_aguasdorio.pdf) - acesso em 24/11/2023.

21 Artigo 14 §3 do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - homologado pela AGENERSA

ANEXO 1 (<https://www.agenersa.rj.gov.br/> - acesso em 12/12/2023).

#### **Palavras Chaves**

Saneamento básico, serviço de água e esgoto, direito do consumidor, multiplicação dos mínimos.