

A ÁGUA ESTÁ MAIS CARA: NOVAS PRÁTICAS DE COBRANÇA DAS EMPRESAS PRIVADAS NA REGIÃO METROPOLITANA DO RIO DE JANEIRO

Patrícia Finamore Araujo

Engenheira Ambiental e Sanitarista. Pesquisadora do LEAU/UFRJ. Doutoranda PROURB/UFRJ.

Laiana Carla Ferreira

Advogada. Pesquisadora do LEAU/UFRJ. Mestranda PROURB/UFRJ.

Introdução

A concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Rio de Janeiro à iniciativa privada tem sido exposto como *case* de sucesso por parlamentares, gestores públicos e *stakeholders* que exaltam a modelagem feita e os resultados dos leilões. No entanto, já no primeiro ano de operação diversos problemas começaram a aparecer. Conforme amplamente veiculado na imprensa¹, as queixas contra as novas concessionárias dispararam no Rio de Janeiro, com números crescentes de reclamações de usuários residenciais e comerciais feitas na Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e no Procon-RJ.

As reclamações são direcionadas sobretudo à Águas do Rio, que deteve a maior área e população atendida na concessão e foi a primeira a iniciar a operação, e se concentram em questões relativas à cobrança (AROUCA, 2023). Cumpre ressaltar que a estrutura tarifária adotada pela CEDAE, empresa de economia mista que até então era a responsável pelos serviços, foi mantida nos novos contratos de concessão, ou seja, notadamente as reclamações são atinentes à própria conduta das novas concessionárias e suas práticas de cobrança.

Durante o período de discussão da concessão foi muito reforçado que não ocorreriam aumentos tarifários além daqueles decorrentes da inflação. No entanto, além de não terem previsto nenhuma restrição legal nesse sentido, há outras formas de inflar a conta de água que não necessariamente perpassam pelo aumento do valor do m³ ofertado. A cobrança de serviços/taxas extras e aplicação indiscriminada de multas, por exemplo, são algumas possibilidades de incremento de arrecadação que trazem maiores encargos aos usuários, e independem do valor do m³ de água.

O objetivo do presente artigo foi evidenciar esse aumento tarifário 'oculto' nas práticas de cobrança adotadas pelas novas empresas. O texto está dividido em quatro partes, além desta introdução e das considerações finais. Na primeira são apresentados os regulamentos que ordenam o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do RJ. Na segunda e terceira partes

¹ <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/noticia/2023/01/aumento-nas-contas-de-agua-leva-a-salto-de-reclamacoes-e-consumidores-vaio-a-justica.ghtml> Acesso em julho/2023.

são discutidas as mudanças nos regulamentos e práticas de cobrança que ensejaram o aumento das reclamações. Na quarta parte são destacadas questões específicas à tarifa social, benefício direcionado às camadas mais vulneráveis da população, mas que também tem sido usado para ampliar os ganhos das empresas.

1. Regulamentos que ordenam os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Rio de Janeiro

No Estado do Rio de Janeiro, os regulamentos dos serviços de água e esgoto possuem o operador como referência. Assim, um ano após a fusão e criação da CEDAE, editou-se o Decreto Estadual nº 553/1976, aprovando “o regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do RJ, a cargo da CEDAE” e atribuindo competência privativa à CEDAE para operar, manter e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações dos serviços públicos de água e esgoto sanitário, bem como fazer obras e serviços necessários à sua ampliação e melhoria na área de sua jurisdição (art. 3º). Dentre outras definições, este decreto traz a classificação do consumo por categoria de usuários e a caracterização de economias, bem como estabelece a fixação da tarifa unitária (valor do m³) pelo poder executivo (art. 97) e a previsão de uma tarifa mínima (art. 98).

A promulgação tanto da Constituição Federal, em 1988, quanto da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, em 1989, não interferiu nas previsões a respeito da política tarifária dos serviços de saneamento e de abastecimento contidas no Decreto Estadual n. 553/1976. Assim, infere-se que, à época, ante a compatibilidade de seus princípios com as novas constituições, a norma foi recepcionada pelo novo ordenamento jurídico.

No início da década de 1990, a guinada neoliberal levou a privatização de alguns serviços públicos o que motivou a necessidade de regulamentação dos operadores privados. No âmbito estadual, por meio do Decreto Estadual nº 22.872/1996, foi aprovado o “regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo das concessionárias ou permissionárias”. Cabe pontuar que tal decreto não suspendeu a eficácia das disposições do Decreto Estadual n. 553/76, uma vez que o mesmo regulava especificamente a prestação de serviços de saneamento básico através do próprio Estado por intermédio da sua administração direta ou indireta (MOTA, 2014). No entanto, à época, no governo Marcelo Alencar, começaram as tentativas de privatização da CEDAE e, possivelmente, o regulamento viria a se aplicar em um contexto de privatização.

Posteriormente, o governo do Estado do Rio de Janeiro publicou o Decreto nº 25.438/1999, o qual dispôs sobre a fixação de cotas mínimas de água e esgoto para imóveis residenciais situados em

áreas de interesse social. Esse é o único regulamento estadual que disciplina a necessidade de fornecimento dos serviços de água e esgoto a toda a população, principalmente à camada menos favorecida. Noutra giro, apesar do Decreto nº 25.438/99 dispor sobre uma cota mínima mensal de água e esgoto para imóveis em áreas de interesse social, ele não faz previsão de isenções. Assim, no Estado do Rio de Janeiro não há fornecimento de água sem contraprestação tarifária, o que condiciona o acesso ao pagamento de uma tarifa, ainda que reduzida.

Com o leilão realizado em 2021, os serviços públicos de fornecimento de água e esgotamento sanitário sob a jurisdição da CEDAE foram concedidos, através de uma divisão em quatro blocos, a três empresas privadas: a Águas do Rio, do Grupo AEGEA (Blocos 1 e 4); IGUÁ (Bloco 2); Rio + Saneamento, do Grupo Águas do Brasil (Bloco 3). A CEDAE manteve a responsabilidade pela produção de água na RMRJ enquanto as empresas deveriam se encarregar da distribuição. No contrato de concessão foi estabelecido que a prestação e fruição dos serviços deveriam observar o conjunto de normas que regulariam a prestação dos serviços públicos de água e esgoto a serem editadas pelo Poder Concedente. Ademais, seu Anexo VII estabeleceu a estrutura tarifária e os serviços complementares da nova concessão. Reitera-se que a estrutura tarifária adotada pela CEDAE foi mantida nos novos contratos, assim como a previsão da concessão de tarifa social fez menção ao já referenciado Decreto Estadual nº 25.438/99. Todavia, os serviços complementares elencados tiveram seus valores discriminados, o que até então não constava em regulamento. Também foram elencados no Anexo os valores de multas por tipo de infração. Nesse sentido, o Decreto Estadual n. 553/1976 previa que os responsáveis por infrações poderiam ser multados em quantias variáveis de 0,2 a 20 UFERJ's² (art. 122), mas sem especificar as infrações.

Por conseguinte, o Decreto Estadual nº 48.225, de 13 de outubro de 2022, aprovou o regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário das concessionárias atuantes nos municípios integrantes dos Blocos 1, 2, 3 e 4. Cabe atentar que o Decreto Estadual nº 22.872/1996 foi expedido para regulamentar a primeira onda de concessões, notadamente a das empresas Prolagos e Águas de Juturnaíba, que operam na Região dos Lagos fluminense, enquanto o novo decreto se reporta estritamente às novas concessionárias. Ambos subsistem pois disciplinam destinatários diferentes.

O novo regulamento traz maior enfoque e flexibilidade às questões comerciais, como evidenciado no Parágrafo Único do art. 1º que trata dos seus objetivos, no qual é estabelecido que, em caso de divergência, as disposições do contrato de concessão prevalecem sobre o próprio regulamento,

² Unidade Fiscal de Referência do Estado do Rio de Janeiro, atualmente denominado UFIR.

e é autorizado que as novas concessionárias disciplinem procedimentos comerciais específicos e pratiquem normas comerciais vigentes quando da edição do mesmo.

A partir desse arcabouço legal, as concessionárias conseguiram brechas para obter maior ganho financeiro, seja ampliando formas de cobrança, seja transferindo aos usuários custos de serviços antes incluídos nas obrigações do prestador. Tais condutas ensejaram um aumento expressivo das reclamações, que serão expostas nos itens a seguir.

2. Reclamações em canais de atendimento ao consumidor

O contrato de concessão previa um período de seis meses de operação assistida após assinatura dos respectivos contratos, no qual as equipes das novas empresas poderiam acompanhar técnicos da CEDAE. A Águas do Rio assinou o contrato em 11 de agosto de 2021, mas antecipou o fim da operação assistida para assumir a responsabilidade integral pelos serviços em 1º de novembro de 2021. Desde então, a empresa tornou-se responsável pela manutenção e instalação de redes de distribuição de água, pelo sistema de coleta e tratamento de esgoto e pela gestão comercial, que contempla a abertura de novas matrículas, emissão e faturamento de contas, emissão de segunda via, parcelamento de dívidas, instalação e leitura de hidrômetros, transferência de titularidade, corte de ligações de água etc.

A partir da análise dos relatos na íntegra feitos por consumidores na plataforma “*Consumidor.gov*” no ano de 2022 verificou-se que a gestão comercial tem sido alvo de múltiplas reclamações, a saber: foram apontadas cobranças em duplicidade ocorridas nos meses de novembro e dezembro de 2021; a retomada da cobrança de imóveis fechados cuja matrícula havia sido inativada e de imóveis cujos hidrômetros haviam sido lacrados pela CEDAE; a cobrança de débitos em nome de antigos proprietários e de unidades onde não há rede pública de abastecimento; o enquadramento de unidades domiciliares como comerciais. A empresa também retomou a cobrança do volume mínimo multiplicado pelo número de unidades domiciliares em ligações de medição coletiva que já haviam judicializado e obtido na justiça o direito de ter seu consumo balizado pelo medidor. Há ainda usuários contestando a majoração de economias em uma mesma ligação com a inclusão na cobrança de cômodos sem ponto de água (garagens, almoxarifados, estoques etc.).

Usuários têm sido surpreendidos por notificações e multas que indicam a violação e/ou remoção do lacre do hidrômetro, após visita técnica para a substituição/avaliação de hidrômetros. Também foram emitidos termos de infração e multa correspondente por não ter sido permitida a realização do serviço, conforme declaração do técnico responsável. Os custos para a instalação do primeiro medidor e as taxas combinadas de corte e religação que somam montantes superiores à própria conta mensal de consumo também foram objeto de críticas:

*“Alguns dias após, recebi um termo de ocorrência informando sobre a infração de não ter permitido a realização do serviço. Ocorre que agora recebeu a conta de consumo com vencimento 01/11/2022, no valor de R\$584,04 juntamente com uma taxa extra no valor de R\$17.608,13, que se trata de multa pelo impedimento da instalação do hidrômetro. **Relato de morador do Rio de Janeiro, de 14/11/2022.***

*“Contestei o valor alto em minha conta, disseram que o valor cobrado seria taxa de corte e religamento do fornecimento de água, porém na conta de água vem escrito apenas “extras”. Disseram que não tem o que fazer a não ser pagar o débito. O valor das taxas extras é de R\$595.35. Obs.: o valor não foi pago por falta de renda. **Relato de morador de Nova Iguaçu, de 06/12/2022.***

A baixa transparência nas contas, que indicam apenas taxas extras sem menção do serviço que corresponde à cobrança, obriga os usuários a contatarem a empresa para esclarecer suas contas e dificultam a contestação da cobrança. Como agravante, informações desconhecidas prestadas por atendentes e funcionários, que ora alegam que incide custo adicional nos serviços ora alegam que não, criam uma atmosfera de maior insegurança.

Outro aspecto que chama muita atenção é a grande recorrência com que reclamantes apontam terem sofrido assédio por parte de empresas terceirizadas de cobrança, via ligações telefônicas, mensagens de SMS e e-mails, ameaçando que teriam sua água cortada e seu nome incluso no registro de dívidas e devedores no cadastro de inadimplentes do SERASA devido a atrasos de pagamento de faturas ou de débitos antigos, mesmo durante o período de contestação:

*“Ademais, meu nome foi incluído no banco de dados do Serasa, por inadimplência dos meses que solicito a revisão dos valores cobrados. São contas com valores exorbitantes, todos acima de R\$ 500,00 (quinhentos reais), algumas ultrapassando o valor do salário mínimo atual, impossibilitando o pagamento sem que haja prejuízo na subsistência de toda a minha família. Concluo dizendo, que após o corte de fornecimento passo por constrangimento toda semana com a ida de agentes ao meu domicílio para verificar se foi feita alguma ligação clandestina de água. **Relato de morador de Mesquita, de 04/08/2022.***

As ameaças surtem efeitos diferentes a depender do público e vão além do constrangimento. A negatificação pode prejudicar a contratação formal de trabalho de profissionais assalariados e o impedimento de crédito pode inviabilizar negócios de pequenos empresários. No entanto, em caso de incapacidade de pagamento, a efetivação do corte conduz os moradores a formas inseguras e irregulares de abastecimento. Em um contexto como o da RMRJ em que dívidas e contas de água se sobrepõem a capacidade de pagamento de parcela expressiva dos usuários, presumem-se massivos cortes.

As questões ora pontuadas trazem em comum um aspecto já atentado por GUASCH; STRAUB (2009) de que os prestadores privados, buscando a realização dos lucros, visam extrair o máximo de ganhos na prestação, seja reduzindo custos, seja aumentando receitas, ou ambos. A ampliação

de emissão de notificações e multas, a cobrança indiscriminada de serviços complementares e o reenquadramento de unidades em categorias cujo m³ custa mais caro representam novas formas de arrecadação que asseguram um incremento nas receitas da empresa.

3. Reclamações contra a cobrança da tarifa mínima

Na área da concessão, a cobrança de água de unidades residenciais (economias) cuja medição é feita de forma coletiva em uma única ligação (caso de condomínios, por exemplo) é realizada a partir do cálculo da tarifa mínima multiplicada pelo número de economias, ainda que o volume total consumido e medido tenha sido inferior ao volume mínimo de 15 m³ mensais previsto na estrutura tarifária. A medição altera o valor da cobrança apenas se o volume medido for superior ao volume mínimo estabelecido por economia.

Esta forma de cobrança era adotada pela CEDAE e foi mantida pela Águas do Rio, embora infrinja o direito brasileiro do consumidor, conforme decidido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e pelo TJRJ em diversos acórdãos e súmulas. O STJ estabeleceu que a cobrança pelo fornecimento de água em condomínios onde o consumo total de água é medido por único hidrômetro deve se dar pelo consumo real aferido [RESp nº 1166561/RJ]. A impossibilidade da cobrança de tarifa mínima multiplicada pelo número de economias também apresenta precedentes no TJRJ, cabendo destacar as Súmulas do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, de números 175 e 191:

Nº. 175 “A cobrança de tarifa mínima de água e esgoto, multiplicada pelo número de unidades autônomas (economias) de um condomínio, sujeita a concessionária à devolução em dobro do valor comprovadamente pago” Julgamento em: 04/04/2011.

Nº. 191 “Na prestação do serviço de água e esgoto é incabível a aplicação da tarifa mínima multiplicada pelo número de unidades autônomas do condomínio” Julgamento em: 22/11/2010.

A partir deste entendimento, diversos condomínios obtiveram na justiça o direito de terem sua cobrança balizada pelo volume medido, o que os levou a reduções expressivas na conta de água. Cabe atentar que a judicialização beneficiou apenas uma parcela da população, em geral de maior renda, pois esta forma de cobrança não foi estendida a todos os usuários, ficando restrita àqueles que judicializaram a questão. Ressalta-se que estas ligações coletivas de água estão presentes em condomínios de alto padrão, mas também em conjuntos habitacionais de baixa renda. Logo, o resultado dessa redução parcial de contas na justiça foi um subsídio reverso, no qual usuários de menor renda passaram a pagam mais pelo m³.

A cobrança da tarifa mínima visa cobrir o “custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas” (art. 30, inc. IV, da Lei nº 11.445/2007), garantindo assim

a “remuneração adequada do capital investido pelos prestadores dos serviços” (art. 29, § 1º, inc. VI, da Lei nº 11.445/2007). Trata-se, portanto, de uma forma de salvaguardar o retorno econômico dos investimentos feitos. Todavia, o custo para a disponibilidade do serviço em um condomínio de múltiplas residências não é equivalente àquele para o atendimento de igual número de economias unifamiliares. Os custos para a instalação dos equipamentos de medição, sua manutenção e sua leitura rotineira são muito reduzidos em condomínios. Por outro lado, a ligação de um condomínio possui dimensões físicas maiores, devido ao maior volume de água ofertado e, portanto, não pode ser equiparada à ligação de uma residência unifamiliar. Assim sendo, a adoção de tarifas mínimas diferenciadas, pelo porte de empreendimento habitacional, ou mesmo do tamanho da bitola do tubo da ligação, seria mais pertinente. Todavia, esta diferenciação não existe na estrutura tarifária vigente. E essa talvez seja uma das causas de tanta judicialização ter sido feita em torno do tema.

Com o início da operação da Águas do Rio, houve a retomada da cobrança a partir da multiplicação da tarifa mínima pelo número de economias nos condomínios que já haviam obtido na justiça o direito de terem sua conta balizada pelo volume medido, o que levou ao aumento das suas contas de água³. Em reuniões públicas, consultores jurídicos, associações de moradores e de grupos comerciais manifestaram seu descontentamento e alegaram que o novo regulamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário foi decisivo para essa mudança na forma de cobrança⁴. Embora, de fato, o novo regulamento explicita em seu art. 70⁵ essa forma de cobrança, como já exposto, ela já vigorava antes da concessão de 2021. Logo, o que estes usuários pleiteiam é que a decisão judicial que os favorecia volte a ser cumprida.

Atenta-se que a controvérsia sobre a política tarifária e sua necessária reestruturação é anterior às novas concessões, mas foi ignorada na modelagem. Cabe ainda reiterar que como as decisões judiciais não foram generalizadas, elas beneficiaram um seleto grupo de usuários e causou uma distorção. Usuários que podiam arcar com os custos judiciais obtiveram na justiça uma redução na sua conta de água, pagando menos por m³ do que os demais consumidores quando consumiam menos que os 15 m³ estabelecidos como volume mínimo. Ou seja, quem tem menos paga mais e quem tem mais paga menos, numa lógica de subsídio reverso.

Para os usuários que estavam submetidos as regras tarifárias do regulamento, nada mudou, mas aqueles que estavam sendo beneficiados por decisões judiciais deverão retornar à justiça para

³<https://vejario.abril.com.br/cidade/reclamacoes-aumento-conta-agua-sobem-um-ano>

⁴<https://www.jornaldabarra.com.br/noticias/65-rio-de-janeiro/7671-rio-recebe-reuniao-contra-novo-regulamento-dos-servicos-de-abastecimento-de-agua>

⁵ “2. A cobrança considerará o volume mínimo para cada CATEGORIA DE CONSUMO, conforme ESTRUTURA TARIFÁRIA e considerando o custo mínimo de disponibilização dos SERVIÇOS.”

fazer valer a decisão que lhes era favorável. Os conflitos devem perdurar, pois empresas privadas são mais dispostas a irem para o contencioso, pois contam com equipes robustas para tanto e porque essa forma de cobrança representa uma fonte de receita relevante.

4. O duplo ganho das concessionárias com a tarifa social

A tarifa social de água no Estado do Rio de Janeiro é regulamentada pelo Decreto n. 25.438/99, que dispõe sobre a fixação de cota mínima mensal de água e esgoto para imóveis residenciais situados em áreas de interesse social. Se enquadraram nesta definição imóveis em periferias e favelas, bem como em conjuntos habitacionais de baixa renda. A CEDAE possuía uma política abrangente de atendimento à população mais pobre, notadamente aquela residente em favelas, com a isenção das tarifas de água. Apesar da prática não ser regulamentada, a companhia não cobrava e contabilizava o volume ofertado para as favelas como perdas do sistema ou como água de serviço (SNIS, 2011).

A empresas privadas iniciaram sua atuação com forte publicização de ações, com destaque para a hidrometração e cobrança da tarifa social em favelas e periferias. Os setores de responsabilidade social realizaram intensa articulação com lideranças comunitárias e incentivaram a formalização das ligações de águas, ainda que não tenham sido realizadas melhorias nas redes de distribuição e a regularização do abastecimento de água, e poucos esclarecimentos tenham sido dados sobre a elegibilidade à tarifa social. Com a falta de transparência, as empresas têm adotado diferentes critérios para os que pleiteiam a tarifa social e moradores que se enquadram nos critérios não têm acessado o benefício por restrições feitas pelas empresas. De acordo com notícia veiculada em jornal de grande circulação, a empresa Águas do Rio tem divulgado que o pleito da tarifa social deve ser baseado na inscrição em programas sociais. Segundo a notícia⁶,

Morar em comunidade não necessariamente é uma garantia de direito automático à tarifa social. Para ter a conta do desconto, o morador tem que atender a vários requisitos entre os quais ter renda familiar de até três salários-mínimos e estar inscrito em algum programa social do governo federal.

Atenta-se que a concessionária sugere um critério de elegibilidade para restringir o benefício, sem respaldo em nenhuma regulamentação. O empobrecimento da população nos últimos anos fez com que a inscrição no CadÚnico fosse ampliada, não ficando restrita a moradores que residem em áreas de especial interesse social. Por outro lado, a preferência por viver próximo ao local de trabalho leva muitas famílias não enquadradas nos critérios dos programas sociais do governo

⁶ Disponível em: <https://extra.globo.com/noticias/rio/com-obras-de-saneamento-comeca-cobranca-de-agua-esgoto-em-favelas-25390548.html> Acesso em setembro/2022.

federal a residir em condições precárias. Os moradores de favelas são os mais prejudicados nessa proposição da concessionária.

Em flagrante oposição à reivindicação dos movimentos sociais que têm pleiteado a ampliação do benefício da tarifa social às famílias inscritas no CadÚnico, em 2021, a Secretaria de Estado da Casa Civil do RJ emitiu Nota Técnica sobre os procedimentos para a manutenção e ampliação da tarifa social, destacando que há regras já consagradas para a concessão da tarifa social praticadas pela CEDAE e que estas não incluem o CadÚnico. A nota reforça também que mecanismos como o CadÚnico possuem um alcance muito superior ao objetivo do legislador ao instituir a tarifa social de água e esgoto. Novamente, verifica-se a intenção de conter a tarifa social ao invés de ampliá-la a grupos que reconhecidamente encontram-se em situação de vulnerabilidade.

Cabe salientar que no processo de concessão não ocorreram mudanças na política tarifária, mas a tarifa social passou a ser restrita a 5% dos usuários, sob o risco de aumento tarifário para os demais usuários. Este contingente está muito aquém da demanda de famílias pobres existente no Estado do RJ, seja considerando o número de famílias que cumprem os critérios de elegibilidade vigentes (residir em área de interesse social) ou aquelas inscritas no CadÚnico.

Não por acaso, no primeiro reajuste tarifário ordinário, realizado quando findado o primeiro ano da concessão, a empresa Águas do Rio, ganhadora de dois dos quatro lotes da concessão, alegou junto à AGENERSA já possuir 17,5% de clientes com tarifa social na área referente ao Bloco 04 e pugnou um reajuste de 19,21%, dos quais 5,91% seriam decorrentes do incremento de usuários na tarifa social. A AGENERSA indeferiu o pleito indicando que indicadores de desempenho devem incidir no reajuste apenas a partir do terceiro ano de concessão e autorizou apenas a parcela do reajuste relativa à inflação (AGENERSA, 2022). Portanto, é factível que, a partir de 2024, sejam autorizados aumentos tarifários acima da inflação tendo como justificativa o aumento da cobertura da tarifa social.

Observa-se que para as novas concessionárias do Estado do RJ a tarifa social passou a ser uma forma dupla de aumento de receita, seja pela maior arrecadação com a cobrança de tarifa social a usuários antes isentos pela antiga companhia, mesmo não tendo sido realizados investimentos nas áreas de ocupação precária, seja pela possibilidade de reajuste tarifário acima da média dos últimos anos.

Cabe ainda destacar que para famílias pobres ou extremamente pobres, mesmo o valor reduzido da tarifa social pode representar um encargo muito pesado para seus orçamentos. Objetivando assegurar o direito humano à água a estes grupos mais vulneráveis da população, a Defensoria Pública do RJ ajuizou uma Ação Civil Pública pleiteando um mínimo vital de água de 25 m³ para

famílias inscritas no CadÚnico. Busca-se, assim, a revisão de contratos e regulamentos que não preveem a isenção da conta de água em nenhuma circunstância.

Considerações finais

Embora, de fato, o aumento tarifário tenha uma relação direta com o aumento das contas de água, é importante atentar que há outros meios do operador ampliar os encargos pecuniários sobre os usuários, sem necessariamente alterar o valor do m³ de água distribuída ou de esgoto coletado. A cobrança de serviços e taxas extras, a aplicação indiscriminada de multas, a recategorização de usuários (de domiciliar para comercial, no qual o m³ ofertado possui maior valor), a contabilização de cômodos como economias (e a cobrança de tarifa mínima correspondente) foram algumas das estratégias identificadas a partir da reclamação dos usuários que incrementam a arrecadação, trazem maiores encargos aos usuários e independem do valor do m³ de água.

Os regulamentos visam disciplinar a relação entre usuários e concessionárias. Como se trata do fornecimento de serviços essenciais, caberia resguardar o direito de fruição ao usuário mesmo em situações atípicas. No entanto, o que se observa é justamente o contrário, as empresas com respaldo para cometerem práticas comerciais draconianas que restringem o acesso à água ou que imputam pesados encargos financeiros aos usuários. Como agravante, se intensificou a prática do assédio financeiro, com ameaças de negativação e endividamento das famílias.

Além de questionar o aumento da cobrança, o debate aqui apresentado possibilitou trazer luz para distorções que fazem com que quem tenha menos condições financeiras pague mais pelo m³ do que quem tem mais, numa lógica inversa de subsídio. Assim, cabe também se questionar sobre quem está pagando mais pela água?

Referências bibliográficas

AGENERSA. (2022) Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro. Relatório do Relator do Processo SEI 220007/000652/2022 que balizou a **Deliberação AGENERSA 4495, de 31 de outubro de 2022**, que dispõe sobre o Reajuste Tarifário Anual de 2022 do Bloco 04 de concessão.

AROUCA, M. C. G. (2023) **Consumidor.gov.br: resumo das Reclamações no Segmento “Água e Saneamento” no estado do Rio**. Informe ENSP - Rede de Vigilância Popular em Saneamento e Saúde. Disponível em: <https://informe.ensp.fiocruz.br/secoes/noticia/45098/54095> Acesso em julho/2023.

GUASCH, J. L.; STRAUB, S (2009). **Corruption and concession renegotiations: evidence from the water and transport sectors in Latin America**. Utilities Policy, vol. 17, No. 2, 2009.

MOTA, R. C. (2014). **Por água abaixo: a Justiça contra as práticas ilegais da Cedae**. Rio de Janeiro. Walprint Gráfica e Editora, 2014.