



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4751, DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - OCORRÊNCIAS DE FALTA DE ÁGUA - DUQUE DE CAXIAS.

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 o que consta no **Processo Regulatório Nº. SEI-480002/001577/2024**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta das Ocorrências nº 2023019393, 2023019453, 2023019457, 2023019611, 2023019618 e 2023019621 registradas na Ouvidoria da AGENERSA;

Art. 2º. Determinar que a CASAN realize Vistoria Técnica na região das Ocorrências, avalie possível falha no abastecimento de água na localidade e apresente Relatório de Vistoria acerca do tema

Art. 3º Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 4º. Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Lei Federal nº 14.133/21, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para participação no Curso Boas Práticas e Diretrizes para Contratação de Suprimento de Gás para Atendimento ao Mercado Cativo, em favor da ABAR - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS REGULADORAS (CNPJ: 03.657.354/0001-00).

Id: 2585394

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHEIRO-PRESIDENTE

PORTARIA AGENERSA Nº 885 DE 07 DE AGOSTO DE 2024
DESIGNA SERVIDORES PARA COMPOR COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O CONSELHEIRO-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, tendo em vista o que consta no processo nº SEI-480002/000133/2024, e

CONSIDERANDO:

- o que preceitua os incisos L e LX do art. 6º, bem como o art. 8º da Lei Federal nº 14.133 de 01 de abril de 2021;

- o que preceitua a Resolução SEPLAG nº 148, de 16 de agosto de 2022; e

- o que preceitua o Decreto Estadual nº 48.650, de 23 de agosto de 2023.

RESOLVE:

Art. 1º - Alterar a Portaria AGENERSA nº 884, de 23 de julho de 2024 e designar, sem prejuízo de suas funções, como Agente de Contratação e Equipe de Apoio da AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, com mandato de 01 (um) ano, nos procedimentos regidos pela Lei nº 14.133, de 01/04/2021, os servidores, abaixo relacionados:

AGENTE DE CONTRATAÇÃO E PREGOEIRO:

Luis Cesar Carvalho da Silva, ID. Funcional nº 44411820.

EQUIPE DE APOIO:

Gabriel Fernandes Pereira, ID. Funcional nº 51448998;

Rafael Luis Araujo Peres, ID. Funcional nº 50360973;

Rodrigo Martins Carvalho, ID. Funcional nº 51447894.

§ 1º - O Agente da Contratação poderá solicitar auxílio técnico complementar para análises relativas às qualificações técnica, econômico-financeira e jurídica, inclusive de servidores, não listados nesta Resolução.

Art. 2º - O Agente da Contratação/Pregoeiro será substituído em seus impedimentos legais pela servidora Luana de Azeredo Loureiro, ID. Funcional nº 50138880, nos termos do art. 11 da Resolução SEPLAG nº 148, de 16 de agosto de 2022.

Art. 3º - Dê-se conhecimento imediato desta Resolução ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro e aos Órgãos de Controle.

Art. 4º - Esta Portaria entrará em vigor na data de publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 07 de agosto de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

Id: 2585196

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATOS DO CONSELHO-DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4743 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2019/2020 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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 o que consta no Processo Regulatório nº SEI- E-22/007.589/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba cumpriu satisfatoriamente a Deliberação AGENERSA nº 4.036/2019.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585415

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4744 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2020/2021 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº SEI-220007/001500/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba cumpriu satisfatoriamente a Deliberação AGENERSA nº 4.184/2021.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585416

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº4745 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2019/2020

DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº. SEI-E-22/007.588/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Prolagos cumpriu satisfatoriamente a Deliberação AGENERSA nº 4.037/2019.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585417

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº4746 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2020/2021 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº. SEI-120001/012251/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Prolagos cumpriu satisfatoriamente a Deliberação AGENERSA nº 4.185/2021.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585418

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº4747 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA. PLANO VERÃO 2021/2022.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº. SEI-220007/002989/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba cumpriu o disposto nas Deliberações AGENERSA nº 3.311/2018 e nº 3.683/2018, no que diz respeito à apresentação tempestiva do Plano de Contingência para o Verão 2021/2022 e à sua implementação.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585419

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4748 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. INDICADORES CHAVES DE PERFORMANCE (KPI), RELATIVOS AO 4º BIÊNIO (01/04/2018 A 31/03/2020).

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 o que consta no Processo Regulatório Nº SEI- E-12/003.330/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Prolagos atendeu aos Indicadores Chaves de Performance (KPI) do Plano de Educação Ambiental referentes ao 4º Biênio, no período de 01/04/2018 a 31/03/2020, em cumprimento à Deliberação AGENERSA nº 3.192/2017.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585420

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4749 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - ROMPIMENTO DE ADUTORA EM NOVA IGUAÇU.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº SEI-220007/000992/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2.39, do Contrato de Concessão, em razão da demora em comunicar esta Reguladora acerca do rompimento da adutora localizada em Nova Iguaçu, no dia 26/03/2022.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585421

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4750 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - FALTA DE RESPOSTA DA OCORRÊNCIA Nº 2023019520 - TARIFA SOCIAL.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº. SEI-480002/001574/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023019520 registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585422

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4751 DE 31 DE JULHO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - OCORRÊNCIAS DE FALTA DE ÁGUA - DUQUE DE CAXIAS.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº SEI-480002/001577/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta das Ocorrências nº 2023019393, 2023019453, 2023019457, 2023019611, 2023019618 e 2023019621 registradas na Ouvidoria da AGENERSA;

Art. 2º - Determinar que a CASAN realize Vistoria Técnica na região das Ocorrências, avalie possível falha no abastecimento de água na localidade e apresente Relatório de Vistoria acerca do tema

Art. 3º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2585423

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4752 DE 31 DE JULHO DE 2024

CEDAE - OCORRÊNCIA Nº 2018006042. FALTA DE ÁGUA EM SULACAP. MATÉRIA JORNALÍSTICA.

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 o que consta no Processo Regulatório Nº SEI- E-12/003/100184/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há elementos suficientes para se atestar falha na prestação do serviço por parte da CEDAE.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

PROCESSO Nº SEI-480002/001577/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: Concessionária Águas do Rio - Bloco 04

Assunto: Ocorrências de falta de água - Duque de Caxias

Sessão Regulatória: 31/07/2024

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Águas do Rio – Bloco 4, às Ocorrências nº 2023019393[1], 2023019453[2], 2023019457[3], 2023019611[4], 2023019618[5], 023019621[6] que tratam de reclamações de falha no abastecimento de água em Duque de Caxias.

Nas ocorrências, os usuários manifestam sua insatisfação com o serviço de abastecimento prestado pela Concessionária, narrando os transtornos suportados em razão do tempo que permanecem sem água e sua dificuldade em ter suas reclamações atendidas pela Águas do Rio. Vários números de protocolo foram apresentados para fins de comprovação dos diversos chamados abertos junto ao SAC da Regulada.

Diante disso, a Ouvidoria da AGENERSA esclareceu[7] que comunicou a Delegatária acerca das reclamações recebidas no mesmo dia em que foram registradas, mas, *“apesar das reiteradas solicitações”* (05/01/2024 e 08/01/2024), não obteve resposta da Regulada até aquela data (18/02), o que seria uma ofensa ao prazo de 15 dias disposto no Art. 43, inciso II da Instrução Normativa 103/2023.

Em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Concessionária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar[8]. Como defesa, argumentou[9] que *“não recepcionou as Ocorrências na plataforma que utiliza para recebimento de reclamação e respostas com a Ouvidoria da AGENERSA – ZENDESK -, em razão de problemas técnicos que acometeram o referido sistema informacional”*. Reforçou, ainda, que *“já adotou todas as medidas necessárias para recuperação do seu sistema informacional de recebimento de reclamações de usuários”*.

Em seu parecer, a Procuradoria opinou da seguinte forma: *“considerando o significativo atraso em atender às demandas não só dos usuários, como também desta Agência Reguladora, esta Procuradoria sugere que seja aplicada a penalidade de advertência, tendo em vista a sanção expressamente cominada na cláusula 37.4.3, bem como a infração aos itens da cláusula 25”*, no seu entender, tal penalidade se

deve à infração do “Art. 67 da Instrução Normativa nº 103/2023; Art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Art. 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995; Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5 e Art. 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”.

Em prosseguimento, a Ouvidoria[\[10\]](#) realizou contato com os usuários reclamantes, solicitando informações acerca da solução do problema pela Concessionária, ao qual responderam – em maio de 2024 - informando ainda estarem padecendo com falta de abastecimento de água.

O feito foi então, distribuído à minha relatoria[\[11\]](#), por Decisão do Conselho-Diretor, na 15ª Reunião Interna de 2024 e, ato contínuo, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 63/2024[\[12\]](#), ao que a Concessionária respondeu[\[13\]](#) repisando seus argumentos já exarados e pugnando que não seja aplicada penalidade no caso em tela, uma vez que “a) A questão foi prontamente resolvida assim que a Concessionária tomou conhecimento do caso, uma vez que a Concessionária corrigiu a falha tecnológica que impediu o recebimento das ocorrências, apurou e solucionou as reclamações dos usuários; b) Além disso, não há no presente caso conduta típica, ou seja, ação prévia e expressamente proibida pelas disposições contratuais, passível de penalização”.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[\[1\]](#) Doc SEI nº 68599434

[\[2\]](#) Doc SEI nº 68599436

[\[3\]](#) Doc SEI nº 68604644

[\[4\]](#) Doc SEI nº 68604645

[\[5\]](#) Doc SEI nº 68604645

[\[6\]](#) Doc SEI nº 68604648

[\[7\]](#) Doc SEI nº 68604100

[\[8\]](#) Doc SEI nº 68671842

[\[9\]](#) Doc SEI nº 70608656

[\[10\]](#) Doc SEI nº 73916892, 73917081, 73918698, 73918830, 73925386, 73927196, 74255936

[\[11\]](#) Doc SEI nº 75739166

[\[12\]](#) Doc SEI nº 78093712

[\[13\]](#) Doc SEI nº 79141584

PROCESSO Nº SEI-480002/001577/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: Concessionária Águas do Rio - Bloco 04

Assunto: Ocorrências de falta de água - Duque de Caxias

Sessão Regulatória: 31/07/2024

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Águas do Rio – Bloco 4, às Ocorrências nº 2023019393, 2023019453, 2023019457, 2023019611, 2023019618 e 2023019621 que tratam de reclamações de falha no abastecimento de água em Duque de Caxias.

Nas Ocorrências em apreço, os usuários manifestam sua insatisfação com o serviço de abastecimento prestado pela Concessionária, narrando os transtornos suportados em razão do tempo que permanecem sem água e sua dificuldade em ter suas reclamações atendidas pela Águas do Rio. Vários números de protocolo foram apresentados para fins de comprovação dos diversos chamados abertos junto ao SAC da Regulada.

Diante disso, a Ouvidoria desta Reguladora contatou a Concessionária no mesmo dia do recebimento das Ocorrências, reiterando o contato em momento posterior, sem, no entanto, obter nenhuma resposta, o que configura uma ofensa às alíneas “c” e “d” do Artigo 43, inciso II, da Instrução Normativa 103/2023, que dispõem sobre o descumprimento dos prazos para resposta das reclamações registradas, razão pela qual inaugurou o presente feito.

Em sua defesa, a Concessionária argumentou *“que não recepcionou a Ocorrência na plataforma que utiliza para recebimento de reclamações e respostas com a Ouvidoria da AGENERSA – ZENDESK -, em razão de problemas técnicos que acometeram o referido sistema informacional”*, mas assegura que já adotou *“as medidas necessárias para a recuperação do seu sistema informacional”*.

A Procuradoria, após análise do feito, sugeriu que fosse aplicada a penalidade de advertência, tendo em vista que a infração pode ser considerada de média gravidade, tendo em vista que decorre de erro ou culpa grave, refletindo na qualidade dos serviços, sem trazer benefício ou proveito à Concessionária, salientando que, ao seu ver, a Regulada violou o Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006, Artigo 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995, Cláusula 25,

itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5 e Artigo 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Primeiramente, insta esclarecer que **o presente processo não se propõe a analisar o mérito da reclamação dos usuários, mas sim, a inércia da Concessionária em atender a esta AGENERSA dentro do prazo normativo.**

Isto posto, apesar de falhas no sistema informacional serem passíveis de ocorrerem, tal argumento não exime a Concessionária da responsabilidade de assegurar que seus meios de comunicação estejam sempre em perfeito funcionamento, a fim de garantir a adequada prestação do serviço e privilegiar uma atividade regulatória eficiente.

Diante disso, reforço que a Concessionária Águas do Rio deve estar em constante busca pela excelência, primando sempre pelo aperfeiçoamento do serviço oferecido, de modo a atender plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos sociais que acarretam.

Conclui-se, portanto, que a conduta da Concessionária Águas do Rio - Bloco 4, identificada nos autos, configura descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão e do Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023 e, portanto, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e a fiscalização e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem suas bases, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente.

Assim sendo, vale apontar que esta Reguladora tem assegurada a sua legitimidade para impor sanções nas hipóteses de descumprimento contratual por parte da Concessionária, ante previsão no item 37.1 do Contrato de Concessão e, conforme disposto no item 37.4.3, uma vez que a Concessionária deixou de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas por esta Agência. Nesse passo, entendo que a aplicação da **penalidade de advertência** é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Reguladora, uma vez que - importante pontuar - a ocorrência em apreço, representa, em verdade, um usuário negativamente afetado pela má prestação de um serviço tão essencial como o saneamento básico.

Não obstante, devo, ainda, ressaltar que as Ocorrências de que trata o presente feito se referem à falha no abastecimento de água na região de Duque de Caxias, registrada em dezembro de 2023. Quando questionados acerca da persistência do problema, cerca de 6 meses depois, pela Ouvidoria desta Reguladora, os usuários informaram que ainda sofriam com a falta de água.

Considerando que a água é um elemento essencial para a saúde pública, a higiene e a dignidade da população, e ainda, a responsabilidade desta Reguladora de assegurar que a Concessionária cumpra com suas obrigações, principalmente no que toca à adequada prestação de um serviço tão essencial, entendo ser relevante que a **CASAN**

realize Vistoria Técnica na localidade para apurar qualquer irregularidade no serviço da região.

Desta forma, por **economia processual**, para que não seja necessária a abertura de novo Processo Regulatório que tenha como base as mesmas Ocorrências que instruem o presente feito, sugiro que o processo seja baixado em diligência e encaminhado para a Câmara Técnica, com vistas a privilegiar a celeridade e eficiência processual.

Por todo o exposto, em sintonia com os pareceres da Ouvidoria, órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 4 a **penalidade de advertência**, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Artigo 31 do Regulamento de Serviços; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta das Ocorrências nº 2023019393, 2023019453, 2023019457, 2023019611, 2023019618 e 2023019621 registradas na Ouvidoria da AGENERSA;
2. Determinar que a CASAN realize Vistoria Técnica na região das Ocorrências, avalie possível falha no abastecimento de água na localidade e apresente Relatório de Vistoria acerca do tema;
3. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator