

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4788, DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1. OCORRÊNCIA Nº 2023019622. RECLAMAÇÃO SOBRE VAZAMENTO DE ESGOTO EM CONDOMÍNIO.

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-480002/001562/2024**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 1 a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-480002/001562/2024, com fulcro na Cláusula 37.1.1, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento da Cláusula 25.2.1, do mesmo Contrato, do item 6.5.1, do seu Anexo IV, e do artigo 67, inciso I, da Instrução Normativa nº 103/2023.

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 n.º 66/2016.

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

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2024

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro-Relator

Marcos Cipriano Oliveira de Melo
Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho
Conselheiro

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

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607444

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4787 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2019003035 REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.

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-22007.472/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 14/06/2019, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995, do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 e dos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015; bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 3º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607445

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4788 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1. OCORRÊNCIA Nº 2023019622. RECLAMAÇÃO SOBRE VAZAMENTO DE ESGOTO EM CONDOMÍNIO.

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-480002/001562/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 1 a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-480002/001562/2024, com fulcro na Cláusula 37.1.1, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento da Cláusula 25.2.1, do mesmo Contrato, do item 6.5.1, do seu Anexo IV, e do artigo 67, inciso I, da Instrução Normativa nº 103/2023.

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, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607446

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4789 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA Nº 2023017587. SUPOSTAS IRREGULARIDADES NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

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-480002/001083/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio (bloco 4) a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-480002/001083/2023, com fulcro na Cláusula 37.1.1, do Contrato de Concessão, em razão do descumprimento da Cláusula 25.2.2, do mesmo Contrato e do artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995.

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, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607447

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4790 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA Nº 2023008454. RECLAMAÇÃO SOBRE COBRANÇA INDEVIDA C/C FALTA DE RESPOSTA PELA CONCESSIONÁRIA.

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-220007/003803/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-220007/003803/2023, pelo descumprimento da Cláusula 25.2, do Contrato de Concessão, bem como do artigo 67, da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão do descumprimento dos prazos para apresentação de resposta nas Ocorrências de nº 2023008454, nº 2023019475, nº 2023019522, nº 2023019609 e nº 2023019382, 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, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607448

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4791 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA IGUÁ RIO DE JANEIRO S.A. AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE MACROMEDIDORES DE VAZÃO PELA CONCESSIONÁRIA IGUÁ.

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-220007/003485/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que o presente processo diz respeito única e exclusivamente à aquisição e instalação dos 02 (dois) macromedidores "Marangá" e "Urucua Barra" pela Concessionária Igua, realizadas nos pontos de interseção de infraestruturas entre blocos durante a Parada do Guandu no ano de 2023, em cumprimento ao dever imposto à Igua nos termos do item 4, do Anexo IV ao Contrato de Concessão (Caderno de Encargos) e do art. 18, do Anexo X ao Contrato de Concessão.

Art. 2º - Considerar que compete única e exclusivamente ao Instituto Rio Metrópole (IRM) e não à AGENERSA atestar as especificações técnicas dos 02 (dois) macromedidores instalados pela Concessionária Igua, assim como sua acreditação junto ao INMETRO.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva que oficie a Concessionária Igua, o Instituto Rio Metrópole, a Casa Civil e o Conselho do Sistema de Fomento de Água (CSFA) para identificá-los acerca da decisão alcançada neste feito.

Art. 4º - Encerrar o presente processo.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607449

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4792 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA IGUÁ RIO DE JANEIRO S.A. SOLICITAÇÃO DE DEFINIÇÃO DE FORNECIMENTO DE VAZÕES MÍNIMAS DIÁRIAS.

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-220007/002261/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que os macromedidores objeto do presente processo são aqueles de inserção e destinados à utilização única e exclusiva da própria Concessionária Igua, no uso da prerrogativa conferida pela Cláusula 7.3 do Contrato de Interdependência, sendo certo que tais macromedidores não compõem o Centro de Controle Operacional sob gestão do Instituto Rio Metrópole e, portanto, não integram o Sistema de Fomento de Água, conforme o regramento disposto no Anexo X ao Contrato de Concessão.

Art. 2º - Considerar que não cabe à AGENERSA definir as vazões

mínimas diárias de água potável a serem entregues pela CEDAE ao Bloco 2 (Concessionária Igua) enquanto não transcorrido o prazo de 03 (três) anos para a implantação do Centro de Controle Operacional (CCO) definitivo pelo Instituto Rio Metrópole (IRM), conforme as razões elencadas no corpo do presente voto.

Art. 3º - Que não existe evento ensejador de reequilíbrio econômico-financeiro em favor das Concessionárias dos Blocos 1, 2, 3 e 4 quanto à suposta alegação da Concessionária Igua junto ao processo SEI-480002/006210/2024 que se encontra anexado ao presente processo.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva que oficie a Concessionária Igua, as Concessionárias Águas do Rio 1 e 4, a Concessionária Rio Mais Saneamento, o Instituto Rio Metrópole, a Casa Civil e o Conselho do Sistema de Fomento de Água (CSFA) para identificá-los acerca da decisão alcançada neste feito.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente-Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607450

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4793 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIAS NºS 2023019475, 2023019522 E 2023019609. RECLAMAÇÕES SOBRE FALTA DE ÁGUA C/C FALTA DE RESPOSTA PELA CONCESSIONÁRIA.

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-480002/001582/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-480002/001582/2024, pelo descumprimento da Cláusula 25.2, do Contrato de Concessão, bem como do artigo 67, da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão do descumprimento do prazo para apresentação de resposta na Ocorrência de nº 2023019475, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de multa, no âmbito do processo SEI-480002/001582/2024 (ocorrência nº 2023019475), com fulcro na Cláusula 37.1.2, em razão do descumprimento das Cláusulas 25.2.5 e 25.2.8, do Contrato de Concessão, uma vez que não realizou o reparo na rede, fazendo com que o usuário arcasse com esse custo. Destaco que considero a infração como sendo de média gravidade, à luz da Cláusula 37.2.2, do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, que proceda à lavratura dos correspondentes Autos 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, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607451

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4794 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA Nº 2023007820. FALTA DE RESPOSTA.

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-220007/003774/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio (bloco 4) a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-220007/003774/2023, com fulcro na Cláusula 37.1.1, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento item 6.5.1, do Anexo IV ao referido Contrato, bem como do artigo 67, inciso III, da Instrução Normativa nº 103/2023.

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, 30 de outubro de 2024

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro-Relator

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607452

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4795 DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA Nº 2023019382. RECLAMAÇÃO SOBRE VAZAMENTO DE ÁGUA C/C FALTA DE RESPOSTA PELA CONCESSIONÁRIA.

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-480002/001575/2024, por unanimidade,

PROCESSO Nº SEI-480002/001562/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto: OCORRÊNCIA Nº 2023019622 - RECLAMAÇÃO SOBRE VAZAMENTO DE ESGOTO NO CONDOMÍNIO PARQUE DAS LARANJEIRAS, SITUADO NA RUA DAS LARANJEIRAS, 457, LARANJEIRAS, RIO DE JANEIRO, RJ.

Sessão Regulatória: 30/10/2024

RELATÓRIO

1. Trata-se de processo instaurado em face da Concessionária Águas do Rio (Bloco 1), em 18/02/2024, por meio da CI.AGENERSA/OUVI n.º 26/2024^[1], em razão da ocorrência n.º 2023019622 registrada na Ouvidoria desta Agenersa.

2. Na referida ocorrência, registrada em 29/12/2023, o usuário narrou a existência de um vazamento de esgoto, iniciado em 27/12/2023, na rua de trás do Condomínio Parque das Laranjeiras, que adentrava a área condominial e que, ao entrar em contato com a Concessionária, foi lhe dado um prazo de 30 dias para o conserto. Contudo, segundo o reclamante, não seria possível aguardar todo este tempo.^[2]

3. Assim, a Ouvidoria, em 18/02/2024, iniciou o presente processo apresentando a ocorrência e informando a respeito do descumprimento, por parte da Concessionária, do artigo 67, da Instrução Normativa n.º 103/2023, que versa sobre os prazos para o envio de resposta por parte da Concessionária.^[3] A Ouvidoria classificou a referida ocorrência com prioridade alta e afirmou que após reiteradas solicitações formais de manifestação da Companhia, não obteve sucesso. Também aduziu que, em consonância com o artigo 43, inciso II, dos Indicadores de Desempenho relacionados ao atendimento do serviço, da Instrução Normativa 103/2023, a ocorrência registrada, não respondida, se enquadra nas alíneas (c) e (d) do referido artigo.^[4]

4. Após diversas solicitações, a Concessionária encaminhou resposta em 07/03/2024, por meio da carta RIO4.JRG.2024/000077, em que alegou não ter recepcionado a ocorrência na plataforma que utiliza para recebimento de reclamações e respostas com a Ouvidoria da AGENERSA (ZENDESK), em razão de problemas técnicos. Dessa forma, a Regulada informou que adotou todas as medidas necessárias para recuperação do sistema e que solicitou o reencaminhamento da ocorrência objeto deste processo. Por fim, pleiteou que tais fatos fossem levados em consideração para fins de contabilização dos Indicadores de Desempenho, mas nada falou sobre a ocorrência em si.^[5]

5. Em 03/04/2024, a Procuradoria exarou Parecer jurídico^[6], pelo o qual verificou a conduta omissiva por parte da Concessionária uma vez que deixou de responder reiteradamente a ocorrência n.º 2023019622, violando o artigo 67, da Instrução Normativa n.º 203/202. Portanto, concluiu que a Concessionária violou o disposto nas seguintes normas:

- Art. 67 da Instrução Normativa n.º 103/2023;
- Art. 3º da Lei Estadual n.º 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.

6. Sendo assim, o jurídico sugeriu a aplicação de penalidade, a fim de punir a Concessionária pela conduta adotada.

7. Em 19/08/2024, em respeito e observância aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi aberto prazo para a Concessionária apresentar suas alegações finais^[7].

8. Por meio da carta RIO1.JRG.2024/00210^[8], a Concessionária, após tecer breve síntese dos fatos, defendeu ausência de irregularidades no caso concreto, uma vez que houve falha no sistema de informações. Destacou que adotou as providências necessárias a sanar os problemas da usuária antes de ser formalmente comunicada da ocorrência. Argumentou que a 1ª ordem de serviço, consistente na desobstrução de esgoto, foi gerada e executada no mesmo dia da reclamação (27/12/2023). Porém, foi necessário uma 2ª ordem de serviço para correção do vazamento, tendo esta sido executada em 03/01/2024.

9. A Concessionária, anexo à manifestação supra, encaminhou os prints das telas que versam sobre as ordens de serviços atreladas à ocorrência em questão, bem como registros fotográficos do local obtidos durante e após os reparos.

É o relatório.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] Doc. 68603361.

^[2] Doc. 68602295.

^[3] “Art. 67. As Ouvidorias das Reguladas deverão responder e atender às manifestações nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado, a saber:

I - PRIORIDADE ALTA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis.

II - PRIORIDADE MÉDIA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 10 (dez) dias úteis.

III - PRIORIDADE BAIXA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 15 (quinze) dias úteis.”

^[4] “II - Os Indicadores de Desempenho, relacionados ao atendimento do serviço, considerarão:

a) Falta de resposta a todos os assuntos abordados na reclamação;

b) Tecnicidade da linguagem utilizada nas respostas;

c) Falta de resposta para as reclamações registradas;

d) Não cumprimento do prazo informado.”

^[5] SEI-480002/002560/2024.

^[6] Parecer n.º 112/2024/AGENERSA/PROC. Doc. 71462895.

^[7] Of.AGENERSA/CONS-03 N°74 - Doc. 81315699.

^[8] SEI-480002/007261/2024.

PROCESSO Nº SEI-480002/001562/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto: Ocorrência Nº 2023019622 - RECLAMAÇÃO SOBRE VAZAMENTO DE ESGOTO NO CONDOMÍNIO PARQUE DAS LARANJEIRAS, SITUADO NA RUA DAS LARANJEIRAS, 457, LARANJEIRAS, RIO DE JANEIRO, RJ.

Sessão Regulatória: 30/10/2024

VOTO

1. O presente processo foi inaugurado a partir da reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 29/12/2023, sob o n.º 2023019622, noticiando um vazamento de esgoto na rua atrás do Condomínio Parque das Laranjeiras, adentrando na área condominial, desde o dia 27/12/2023. O usuário relatou que a Concessionária lhe deu um prazo de 30 (trinta) dias para conserto, mas alegou ser inviável aguardar tanto tempo para solucionar o problema.

2. Apesar de devidamente notificada três vezes (29/12/2023, 05/01/2024 e 08/01/2024), a Concessionária Águas do Rio (bloco 1) não observou o prazo de 05 (cinco) dias úteis concedido para apresentar resposta à esta Casa no caso de ocorrência classificada como sendo de alta prioridade, o que foi apontado pela Ouvidoria desta Agência em 18/02/2024.

3. Somente em 19/03/2024, a Concessionária apresentou sua manifestação. Nela, a Regulada limitou-se a argumentar que não recebeu a ocorrência em razão de problemas técnicos identificados no seu sistema, mas que já adotou as medidas necessárias para seu restabelecimento. Apenas em sede de razões finais, a Regulada comprovou que o problema apontado pelo usuário foi resolvido em 03/01/2024.

4. Da mera síntese dos fatos, é possível observar as falhas na conduta da Concessionária Águas do Rio bloco 1, uma vez que a atuação demorada para solucionar os problemas é incompatível com o dever de eficiência, infringindo o artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/1995^[1]. Além disso, no curso da instrução processual, a Concessionária não apresentou informações a respeito do objeto da ocorrência em apreço, só o fazendo em sede de alegações finais.

5. No que diz respeito ao problema havido no sistema da Concessionária, que comprometeu o recebimento das notificações enviadas pela Ouvidoria da AGENERSA, há de se observar que a Ouvidoria desta Casa comprovou o envio de e-mail para inúmeros setores da Regulada, apresentando a planilha das ocorrências com atrasos nas respostas e informando a respeito do descumprimento da Instrução Normativa AGENERSA n.º 103/2023. Ainda assim, em franco descumprimento ao artigo 6º, inciso I, da citada IN, a Regulada somente apresentou alguma manifestação quando oficiada a respeito da instauração de processo regulatório.

6. Desta forma, em linha com o parecer jurídico exarado no bojo deste processo, entendo que restou configurado descumprimento das normativas vigentes, atraindo a aplicação de penalidade de caráter pedagógico, na forma como previsto no Contrato de Concessão.

Processo Regulatório nº. [SEI-480002/001562/2024](#)

7. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio - Bloco 1 a **penalidade de advertência**, com fulcro na Cláusula 37.1.1, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento da Cláusula 25.2.1, do mesmo Contrato, do item 6.5.1, do seu Anexo IV, e do artigo 67, inciso I, da Instrução Normativa nº 103/2023;

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

É como voto.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] “Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”