

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 n.º 103/2023, em razão do descumprimento dos prazos para apresentação de resposta nas Ocorrências de n.º 2023008454, n.º 2023019475, n.º 2023019522, n.º 2023019609 e n.º 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 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-220007/003803/2023

Data de autuação: 05/07/2023

Regulada: ÁGUAS DO RIO 4

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

Sessão Regulatória: 30/10/2024

RELATÓRIO

1. Trata-se de processo instaurado em face da Águas do Rio (bloco 4), em 05/07/2023, por meio da CI.AGENERSA/OUVI n.º 38/2023^[1], em razão da ocorrência n.º 2023008454, registrada na Ouvidoria desta Agenersa sobre reclamação de cobrança supostamente indevida do imóvel situado à Estrada Mal Castelo Branco, 912/12 - Centro - Nilópolis.^[2]

2. Na referida comunicação interna, a Ouvidoria apontou o descumprimento do artigo 67, da Instrução Normativa nº 103/2023, que versa sobre os prazos para o envio das respostas fornecidas pela Concessionária, e a ocorrência foi classificada por prioridade baixa, que até o presente momento não teve resposta fornecida pela Concessionária^[3]. 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]

3. Na ocorrência em questão, registrada em 29/12/2023, o reclamante informou que abriu um protocolo em janeiro de 2022 solicitando desmembramento de uma rede, após gerar o protocolo, a empresa identificou um atraso na realização do serviço, prorrogou o atendimento várias vezes e por fim, o reclamante teve o hidrômetro roubado. Com isso, o cliente até maio de 2023 não teve o problema resolvido e está sendo cobrado mensalmente, ademais frisa que o objetivo é pagar somente aquilo que consome, igualmente, como os outros 13 moradores que passam pelo mesmo problema.^[5]

4. Instada a se manifestar, a Concessionária, no dia 31/07/2023, informou que durante o período de julho de 2022 a junho de 2023, começou a cobrar do reclamante pelo fornecimento de água com base na tarifa mínima de 15m³ por unidade residencial. Isso resultou na cobrança de 195m³ para treze unidades residenciais. O reclamante contestou essa cobrança, o que levou a Concessionária a cancelar uma cobrança de R\$ 900,10 devido à falta de um medidor no local.^[6]

5. Em nova oportunidade, a Ouvidoria, ao entrar em contato com a reclamante no dia 03/08/2023, obteve a informação de que, por enquanto sua reclamação não foi solucionada, ^[7]

6. No dia 27/11/2023, a Concessionária se manifestou esclarecendo que em agosto de 2023, as equipes técnicas da Águas do Rio realizaram o desmembramento do abastecimento de água no endereço, conferindo hidrômetros individualizados à cada residência. Ademais, acrescentou que a antiga matrícula do reclamante foi desativada, pois era utilizada para abastecer todas as casas

Processo Regulatório nº. **SEI-220007/003803/2023**

da vila e que foi criada uma nova matrícula individualizada. Diante do exposto, a Concessionária entendeu que as questões referentes ao abastecimento e faturamento de água na localidade foram sanadas. ^[8]

7. Ainda no mesmo contexto, foi anexado o “relatório comercial vistoria técnica pós individualização” que contém: I. Introdução e II. evidências de individualização. ^[9]

I. Na introdução, explica que após o registro da ocorrência pelo reclamante a equipe da Águas do Rio procedeu com as individualizações das ligações da vila no dia 15/08/2023. Bem como, os débitos que constavam na matrícula do reclamante que se referiam a tarifa mínima para as 13 economias abastecidas 195m³ que acumulavam um total de R\$ 12.146,97 (doze mil cento e quarenta e seis reais e noventa e sete centavos), foram rateados entre as novas ligações vinculadas aos titulares.

II. Nas evidências de individualização, foram anexadas fotos comprobatórias das instalações individuais dos hidrômetros.

8. A Ouvidoria, no dia 15/12/2023, entrou em contato com o consumidor para verificar se o problema foi solucionado. Em resposta, o reclamante informou que a cobrança permanece exorbitante e a Concessionária alegou uma futura possibilidade de desconto. ^[10]

9. No dia 19/07/2022, a CASAN, expediu análise técnica, onde, após analisar os documentos apresentados, entendeu que, apesar de não ter sido cumprida a Instrução Normativa n.º 103/2023, artigo 67, a Concessionária atendeu a solicitação do usuário referente ao desmembramento de ligação, não havendo nada mais a acrescentar no aspecto técnico. ^[11]

10. No dia 10/01/2024, a Procuradoria exarou parecer jurídico, no qual apresentou entendimento no sentido de ausência de descumprimento do Contrato de Concessão, uma vez que a Concessionária buscou resolver as problemáticas apontadas pelo usuário, por fim logrando êxito na realização do desmembramento de ligação. Assim, não sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária. ^[12]

11. Através de Ofício, a Regulada apresentou suas Razões Finais, protocoladas 14/03/2023, afirmando que não há razão para o prosseguimento do presente processo, tendo em vista a adoção de todas as medidas necessárias ao desmembramento da ligação. Assim, reitera que conforme foi apontado pela Casan e Procuradoria desta agência, a Águas do Rio solucionou o problema que ocasionou a ocorrência. Por fim, opina que não há outra conclusão que não seja o arquivamento do processo. ^[13]

É o relatório.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] Doc. 55244106.

^[2] Correspondência Interna - NA 38 Doc 55244106.

^[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] Doc. 55244727.

[6] SEI-220007/004409/2023.

[7] Doc. 57819499.

[8] Carta R1R4.JRG.2023.000131. SEI-4800002/001235/2023.

[9] Anexo I da Carta R1R4.JRG.2023.000131 Doc. 64254400.

[10] Doc. 65382545.

[11] Parecer da CASAN 10/2024 Doc. 66430491.

[12] Parecer n.º 10/2024/AGENERSA/PROC. Doc. 66657319.

[13] SEI-480002/002522/2024.

PROCESSO Nº SEI-220007/003803/2023

Data de autuação: 05/07/2023

Regulada: ÁGUAS DO RIO 4

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

Sessão Regulatória: 30/10/2024

VOTO CONJUNTO

1. Frente à similaridade dos processos em epígrafe, com a devida conformidade com as normas vigentes do ordenamento jurídico, com amparo em precedentes desta própria agência e outros órgãos, pacífico o procedimento de leitura conjunta. As especificidades de cada uma serão lidas aqui também e cada processo contará com voto individualizado lançado no sistema. A leitura apenas busca trazer maior celeridade e efetividade aos julgamentos submetidos a este colegiado.

2. No qual passo a expor os **fundamentos de fato** de cada um destes processos, aqui reunidos por ordem de pauta.

3. Em relação ao processo **SEI-220007/003803/2023**, trata-se de processo regulatório instaurado em face da Concessionária Águas do Rio, para tratar da ocorrência n.º 2023008454, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 16/05/2023. Na referida ocorrência, o usuário narrou que abriu protocolo solicitando o desmembramento de rede em janeiro de 2022, porém não obteve devolutiva da Concessionária e que, posteriormente, seu hidrômetro foi roubado. O Reclamante também ressaltou que até maio de 2023 continuava sendo cobrado mensalmente após o roubo do hidrômetro e o desmembramento não havia sido efetuado.

4. Apesar de devidamente notificada, a Concessionária não observou o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar resposta à esta Casa, o que foi apontado pela Ouvidoria desta Agência em 06/07/2023.

5. Somente em 31/07/2023, a Concessionária apresentou sua manifestação, afirmando a viabilidade da cobrança porque havia abastecimento no logradouro em questão, independente de haver hidrômetro no local. Ademais, esclareceu que durante o período de julho de 2022 a junho de 2023, a cobrança pelo fornecimento de água passou a ser feita com base na tarifa mínima de 15m³ por unidade residencial, o que resultou na cobrança de 195m³ para 13 unidades residenciais.

6. Após duas tentativas infrutíferas de agendamento de visita técnica para instalação de novo hidrômetro e após verificar boletim de ocorrência referente ao roubo, a Concessionária relatou que cancelou a cobrança na ordem de R\$ 900,10 (novecentos reais e dez centavos), decorrente da notificação gerada pela falta de hidrômetro no local.

7. Em nova manifestação, protocolada em 29/11/2023, a Concessionária informou que realizou a desativação do cadastro da matrícula que abastecia as onze unidades residenciais e que cancelou os débitos referente ao seu faturamento. Ademais, a Companhia esclareceu que em agosto de 2023 efetuou o desmembramento de rede do logradouro, conferindo hidrômetros individualizados à cada residência e, por fim, anexou o “Relatório Comercial Vistoria Técnica Pós Individualização”.

8. No que tange ao processo **SEI-480002/001582/2024**, trata-se de processo inaugurado em razão de três ocorrências, datadas de dezembro de 2023, alusivas à falta de água no município de São João de Meriti (ocorrências de n.ºs 2023019475, 2023019522 e 2023019609), sendo todas caracterizadas como sendo de alta prioridade, demandando prazo de resposta de 5 (cinco) dias úteis.

9. Apesar de devidamente oficiada, a Regulada somente apresentou manifestação em 07/03/2024, ou seja, após três meses desde o registro das ocorrências. Nela, a Concessionária limitou-se a afirmar que não recebeu as reclamações na plataforma que utiliza para recebimento de queixas e respostas em virtude de problemas técnicos próprios, mas nada apresentou a respeito dos objetos das ocorrências.

10. A Ouvidoria entrou em contato com os reclamantes para verificar se os problemas foram solucionados. Como resposta, referente à ocorrência n.º 2023019609, o usuário confirmou que o problema foi resolvido. Sobre a ocorrência n.º 2023019522, não houve retorno do usuário. E com relação à ocorrência n.º 2023019475, a usuária informou que o problema somente havia sido sanado porque, às suas próprias expensas, quebrou a calçada antes do hidrômetro e consertou a tubulação que estava quebrada.

11. Em sede de razões finais, a Concessionária sustentou que as ocorrências foram prontamente atendidas. Quanto à ocorrência n.º 2023019475, argumentou que a região da usuária teve o abastecimento interrompido em razão de manutenções emergenciais e programadas no sistema, mas, para comprovar suas alegações, acostou telas referentes a ocorrência que sequer está sendo tratada neste processo (n.º 2023019341).

12. Em relação ao processo **SEI-480002/001575/2024**, trata-se de reclamação sobre vazamento de água datado de 26/12/2023. Apesar de devidamente notificada, tendo havido duas reiterações, a Concessionária somente apresentou manifestação após três meses desde a formalização da reclamação, quando oficiada a respeito da inauguração de processo regulatório.

13. Assim, em 07/03/2024, a Regulada limitou-se a esclarecer que não recebeu a reclamação na plataforma que utiliza para recebimento de queixas e respostas em virtude de problemas técnicos próprios, informando que referidos problemas já foram sanados, mas nada deduziu sobre o objeto da reclamação.^[1] Somente em sede de razões finais, a Regulada declarou que os problemas foram sanados tempestivamente.

14. A Ouvidoria tentou entrar em contato com o usuário para confirmar se a Concessionária havia corrigido a falha, mas não obteve retorno.

15. Da mera síntese dos fatos, é possível observar as falhas na conduta da Concessionária Águas do Rio Bloco 4, 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. 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, dificultando a devida apuração dos fatos.

16. 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 67, inciso I, da citada IN, a Regulada somente apresentou alguma manifestação quando oficiada a respeito da instauração de processo regulatório.^[1]

17. Desta forma, em linha com os pareceres técnico e/ou jurídico exarados no bojo de cada processo^[2], entendo que restou configurado descumprimento das normativas vigentes, atraindo a aplicação de penalidade de caráter pedagógico, na forma como previsto no Contrato de Concessão.

18. Outrossim, com relação à ocorrência n.º 2023019475, tratada no processo n.º SEI-480002/001582/2024, ressalta-se que a usuária declarou que somente resolveu o problema porque arcou com os reparos na rede da Concessionária (cano quebrado antes do hidrômetro), bem como que a Concessionária, para sustentar que a região da usuária passou por manutenções emergenciais ou programadas, apresentou telas referentes à ocorrência sequer tratadas nesses processos.^[3]

19. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a **penalidade de advertência**, no âmbito de cada processo, pelo descumprimento da Cláusula 25.2, do Contrato de Concessão, bem como do artigo 67, da Instrução Normativa n.º 103/2023, em razão do descumprimento dos prazos para apresentação de resposta nas Ocorrências de n.º 2023008454, n.º 2023019475, n.º 2023019522, n.º 2023019609 e n.º 2023019382, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a **penalidade de multa**, 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 (ocorrência n.º 2023019475, tratada no processo n.º SEI-480002/001582/2024). 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 n.º 66/2016.

É como voto.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] Ocorrência n.º 2023019382