

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 n.º 103/2023, em razão do descumprimento do prazo para apresentação de resposta na Ocorrência de n.º 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 n.º 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 n.º 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

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 REGIS-TRADA 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-22/007.472/2019, 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 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

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 “Urucuia Barra” pela Concessionária Iguaú, realizadas nos pontos de interseção de infraestruturas entre blocos durante a Parada do Guandu no ano de 2023, em cumprimento ao dever imposto à Iguaú 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 Iguaú, assim como sua acreditação junto ao INMETRO.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva que oficie a Concessionária Iguaú, o Instituto Rio Metrópole, a Casa Civil e o Conselho do Sistema de Fornecimento de Água (CSFA) para cientificá-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 Iguaú, 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 Fornecimento 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 Iguaú) 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 inexistente evento ensejador de reequilíbrio econômico-financeiro em favor das Concessionárias dos Blocos 1, 2, 3 e 4 quanto à suposta alegação da Concessionária Iguaú junto ao processo SEI-480002/006210/2024 que se encontra anexado ao presente processo.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva que oficie a Concessionária Iguaú, 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 Fornecimento de Água (CSFA) para cientificá-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 n.º 103/2023, em razão do descumprimento do prazo para apresentação de resposta na Ocorrência de n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 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

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 CC/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-480002/001582/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrências N.ºs 2023019475, 2023019522 E 2023019609 - RECLAMAÇÕES SOBRE FALTA DE ÁGUA COM FALTA DE RESPOSTA PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BL 4 - SÃO JOÃO DE MERITI.

Sessão Regulatória: 30/10/2024

RELATÓRIO

1. Trata-se de processo instaurado em face da Águas do Rio Bloco 4, em 18/02/2024, por meio da CI. AGENERSA/OUVI n.º 49/2024^[1], em razão das ocorrências de n.ºs 2023019475, 2023019522 e 2023019609, datadas de dezembro de 2023, referentes à falta de água no Município de São João de Meriti. Na referida comunicação interna, a Ouvidoria informou a respeito do descumprimento do artigo 67, da Instrução Normativa n.º 103/2023, que versa sobre os prazos para respostas, sendo certo que as ocorrências em questão foram classificadas como sendo de alta prioridade.^[2] 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.^[3]

2. No âmbito da primeira ocorrência (n.º 2023019475), o usuário informou, em 27/12/2023, que estava desde setembro sem fornecimento de água, mas que já fez diversos protocolos. O reclamante esclareceu que uma equipe foi à sua residência, mas apenas tiraram fotos e trocaram o lacre do hidrômetro. Na ocasião também informaram que a água não estava sob pressão e o problema persistia.^[4]

3. Na segunda ocorrência (n.º 2023019522), o reclamante alegou, em 28/12/2023, que estava sem fornecimento de água e que há muito tempo o abastecimento não era satisfatório, mas que à época a situação ficou mais crítica, pois as contas continuavam chegando, embora o abastecimento não fosse regular. Além disso, o reclamante informou que a Concessionária enviou um técnico ao local e que, supostamente, constatou a falta de água, mas o problema não foi resolvido.^[5]

4. No contexto da terceira ocorrência (n.º 2023019609), o usuário comunicou, em 28/12/2023, que começou a sofrer com a falta de pressão na água após a instalação do hidrômetro. Além disso, informou que a Concessionária se comprometeu a enviar uma equipe, todavia não compareceram.^[6]

5. A Concessionária, em 07/03/2024, esclareceu que não recepcionou a ocorrência na plataforma que utiliza para recebimento de reclamações e respostas com a Ouvidoria da AGENERSA, em virtude de problemas técnicos. Não obstante, a Águas do Rio solicita que esse ocorrido seja

levado em consideração diante das dificuldades encontradas com as falhas técnicas no sistema ZENDESK. Por fim, a Águas do Rio solicitou que as ocorrências fossem reencaminhadas à sua plataforma de ouvidoria para análise e resposta adequada.^[7]

6. Em 16/04/2024, a Procuradoria exarou Parecer onde concluiu que a Concessionária violou diversas normas^[8] e pugnou pela aplicação de penalidade com o objetivo de punir a Concessionária pela conduta adotada.^[9]

7. Em 26/12/2023, a Ouvidoria, entrou em contato com os reclamantes para confirmar se os problemas haviam sido solucionados. Como respostas, obtive as seguintes^[10]:

- ocorrência n.º 2023019475^[11]: 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;
- ocorrência n.º 2023019522^[12]: não houve retorno do usuário;
- ocorrência n.º 2023019609^[13]: problema solucionado.

8. Em sede de razões finais, a Concessionária, no dia 11/09/2024, pugnou pelo indeferimento da sugestão de aplicação de penalidade, pois alega que os casos que originaram as ocorrências foram solucionados, bem como, acredita que a presente demanda não há condutas que foram expressamente proibidas nas disposições contratuais. ^[14]

É o relatório.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] Doc. 68605496.

^[2] “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.”

^[3] “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.”

^[4] Doc. 68599464.

^[5] Doc. 68605297.

^[6] Doc. 68605645.

^[7] SEI-480002/002572/2024

^[8] 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.

^[9] Parecer n.º 149/2024/AGENERSA/PROC. Doc. 71462895.

^[10] Anexo Resposta CL E-mail Ocorrência- 2023019475 Doc(81549519) dos autos digitalizados

^[11] Doc. 81549519.

^[12] Doc. 81899243.

^[13] Doc. 81902266.

^[14] SEI-480002/0077812024.

PROCESSO Nº SEI-480002/001582/2024

Data de autuação: 18/02/2024

Regulada: CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrências N.ºs 2023019475, 2023019522 E 2023019609 - RECLAMAÇÕES SOBRE FALTA DE ÁGUA COM FALTA DE RESPOSTA PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BL 4 - SÃO JOÃO DE MERITI.

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