

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4794, DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4. OCORRÊNCIA N.º
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 n.º 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

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 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 "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 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 do 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 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-220007/003774/2023

Data de autuação: 05/07/2023

Regulada: CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4

**Assunto: FALTA DE RESPOSTA DA OCORRÊNCIA Nº 2023007820
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BL 4.**

Sessão Regulatória: 30/10/2024

RELATÓRIO

1. Trata-se de processo instaurado em face da Concessionária Águas do Rio (bloco 4), a partir da ocorrência n.º 2023007820, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 02/05/2023, a fim de tratar sobre reclamação de cobrança de taxas supostamente abusivas em imóvel situado à Rua Xisto Bahia, n.º 3, 201A, Piedade, Rio de Janeiro - RJ. Na ocorrência, o usuário narrou que foi cobrado por uma taxa de religação e outra de desligamento, e que não concordou com tal cobrança.

2. A Ouvidoria desta Agência entrou em contato com a Concessionária em 02/05/2023, comunicando sobre a reclamação. Ante a ausência de manifestação da Concessionária, também enviou duas reiteraões (11/06/2023^[1] e 13/06/2023^[2]).

3. Em manifestação, a Concessionária protocolou ofício-resposta em 01/08/2023, informando que o atraso na resposta à ocorrência "*decorreu de uma falha no sistema interno de mensagens da Águas do Rio, até então não detectada, cujo recebimento da manifestação e o início das tratativas para apurações ocorreram em 13 de junho de 2023*".^[3] Não obstante, em relação ao objeto central da ocorrência, informou que em razão de débitos em aberto, houve a interrupção no abastecimento através com a colocação de um lacre no hidrômetro após seu fechamento. Porém, em 31/03/2023, em nova vistoria técnica, foi constatado que o hidrômetro se encontrava sem o lacre de corte, fato que gerou uma nova suspensão no abastecimento.

4. Em 10/11/2023, a Ouvidoria informou que ocorreu uma reunião no dia 13/07/2023 com a Regulada e a Assessoria de Informática desta Agência e que na ocasião, segundo a Ouvidoria, "*foi constatado pela Concessionária a existência de uma regra interna que obstaculizava o recebimento integral dos chamados provenientes do Sistema VOX, utilizado pela Ouvidoria da AGENERSA*".^[4] Além disso, a Ouvidoria informou que em contato com o usuário nos dias 03/08/2023 e 10/11/2023, o reclamante informou que sua reclamação não foi solucionada.

5. A CAPET, em 17/11/2023, informou, após análise técnica do caso em voga, que conforme o Anexo VII do Contrato de Concessão, as cobranças realizadas pela Companhia estão dentro da legalidade contratual. Desse modo, a Câmara Técnica expôs que o pleito da usuária não possuía fundamento.^[5]

6. Instada a se manifestar, a Procuradoria, em 25/04/2024, emitiu Parecer Jurídico, pelo o qual concluiu que a Águas do Rio não prestou os serviços de forma satisfatória, a violou as alíneas “c” e inciso II, do artigo 43 e o artigo 67 da Instrução Normativa AGENERSA nº103/2023, além de ter descumprido a Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.3 do Contrato de Concessão e o Art. 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.^[6] Não obstante, o jurídico corroborou com o entendimento da CAPET de que as cobranças foram realizadas em conformidade com os serviços complementares prestados pela Concessionária.

7. Em 28/08/2024, a Concessionária informou e requereu, em sede de razões finais, que: “a) As cobranças que motivaram a reclamação sempre estiveram regulares, não demandando qualquer solução ou providência da Concessionária, de modo que a resposta extemporânea à ocorrência não causou qualquer prejuízo à usuária; b) Subsidiariamente, a ocorrência foi respondida no mesmo dia em que a Concessionária tomou conhecimento do caso, uma vez que fora corrigida uma falha tecnológica que impedia o recebimento das ocorrências; c) Ainda subsidiariamente, não há no presente caso conduta típica, ou seja, ação prévia e expressamente proibida pelas disposições contratuais, passível de penalização”.^[7]

É o relatório.

Rafael Penna Franca
Conselheiro Relator

^[1] Doc. 55216045.

^[2] Doc. 55216161.

^[3] SEI-220007/004407/2023

^[4] Doc. 63199413

^[5] Doc. 63564186.

^[6] Doc. 72784964 - PARECER Nº 160/2024/AGENERSA/PROC.

^[7] SEI-480002/007211/2024

PROCESSO Nº SEI-220007/003774/2023

Data de autuação: 05/07/2023

Regulada: CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4

**Assunto: FALTA DE RESPOSTA DA OCORRÊNCIA Nº 2023007820
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BL 4.**

Sessão Regulatória: 30/10/2024

VOTO

1. Em apertada síntese, considerando que o Relatório foi publicado dentro do prazo regimental, em 02/05/2023, a Reclamante alegou abusividade na cobrança de taxas de desligamento e religação por parte da Concessionária.
2. Apesar de devidamente notificada sobre a reclamação (02/05/2023, 11/06/2023 e 13/06/2023), a Concessionária Águas do Rio não observou o prazo de 15 (quinze) dias úteis concedido para apresentar resposta à esta Agência no caso de ocorrência classificada como sendo de baixa prioridade, o que foi apontado pela Ouvidoria desta Agência em 05/07/2023.
3. Em verdade, a Concessionária somente apresentou sua manifestação em 01/08/2023, após informada sobre a instauração do presente regulatório. Nela, esclareceu que cobrou duas vezes pelo corte realizado, sendo, o primeiro corte, oriundo do inadimplemento dos pagamentos pelo usuário e o segundo, motivado pelo rompimento do lacre do hidrômetro realizado pelo usuário. Após a quitação dos débitos, cobrou pela religação do abastecimento. E comprovou todo o asseverado por registros fotográficos do hidrômetro com a indicação de data do serviço e numeração do aparelho.
4. Na mesma oportunidade, a Regulada argumentou que não recebeu a ocorrência em razão de problemas técnicos identificados no seu sistema, mas informou que já adotou as medidas necessárias para seu restabelecimento.
5. Diante da síntese dos fatos, é possível inferir que a reclamação da usuária não merece prosperar, uma vez que a Concessionária atuou em conformidade com a estrutura tarifária presente no Anexo VII do Contrato de Concessão, conforme endossado pela Procuradoria e pela Câmara Técnica.
6. Entretanto, 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 da Cláusula 25, do Contrato de Concessão, do artigo 3º, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e do artigo 67,

inciso III, da citada IN, a Regulada somente apresentou alguma manifestação quando oficiada a respeito da instauração de processo regulatório.

7. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio (bloco 4) a **penalidade de advertência**, 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 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