

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4797, DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

**CONCESSIONÁRIA IGUÁ - FALTA DE RESPOSTA OCORRÊNCIA
Nº 2023008498.**

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-220007/003831/2023**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Iguaá a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5, do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023008498 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e da morosidade injustificada nas etapas do procedimento de interligação.

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.

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-Relator

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

Marcos Cipriano Oliveira de Melo
Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho
Conselheiro

DELIBERA:
Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de advertência, no âmbito do processo SEI-480002/001575/2024, 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 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: 2607453

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4796
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA IGUÁ - OCORRÊNCIA
2023019434 - ESGOTO - DEZ/2023.

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-480002/001584/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Igua a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023019434 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e pelo descumprimento do prazo contratualmente imposto para a desobstrução da rede de esgoto do usuário.
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-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607454

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4797
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA IGUÁ - FALTA DE RESPOSTA OCORRÊNCIA Nº 2023008498.

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-220007/003831/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Igua a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5, do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intem-

pestividade na resposta da Ocorrência nº 2023008498 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e da morosidade injustificada nas etapas do procedimento de interligação.

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.

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-Relator

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2607455

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4798
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA CENTRO SUL. PLEITO DE REEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANCEIRO DA CONCESSÃO. EMBARGOS.

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-220007/000936/2021, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Homologar os termos do acordo alcançado entre as parte na reunião de mediação realizada em 01 de outubro de 2024, por videoconferência, conforme consta na Ata de Reunião juntada aos autos (85442357), reconhecendo a possibilidade de extensão do prazo contratual como medida para se promover o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, dada a inadimplência dos municípios consorciados.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva instaura processo regulatório específico para tratar do impacto ambiental e da vida útil do aterro do Complexo de Paracambi.

Art. 3º - Determinar que as partes, a saber, a Concessionária Centro Sul e o Consórcio de municípios, elaborem um Termo Aditivo ao Contrato de Concessão e apresente-o à AGENERSA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a sua assinatura.

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: 2607456

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4799
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 2018006770 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-22/007.260/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, no caso dos autos, não há responsabilidade a ser atribuída à CEG.

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

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

Rio de Janeiro, 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: 2607457

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4800
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA CEG - COPARTICIPAÇÃO EM INVESTIMENTO DE EXPANSÃO DE REDE.

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-220007/000106/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEG a penalidade de advertência, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, §3º; Cláusula Quarta, §1º, Item 01; Anexo II, parte 02, Item 13, "a" (descumprimento do prazo de execução de ramais), todos do Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado da CEG, de 21/07/1997, combinados com os artigos 17, inciso I e artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa CODIR nº 01/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos moldes do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa nº 01/2007.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõem, via correio eletrônico.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG entre em contato com o usuário reiterando-lhe a oferta do serviço de ligação de gás canalizado, sem nenhum custo; e assim, proceda conforme decisão do mesmo.

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

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO OLIVEIRA DE MELO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

Id: 2607458

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4801
DE 30 DE OUTUBRO DE 2024

CONCESSIONÁRIA CEG. ATUALIZAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS NATURAL - GN E DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE 01/11/2024).

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-480002/008271/2024, por unanimidade,

Art. 1º - Homologar o reajuste a menor de -1,050% (menos um inteiro e cinquenta milésimos por cento) para as tarifas de Gás Natural, considerando a variação negativa do CMGP de -1,02%, a vigorar a partir de 01/11/2024.

TARIFAS CEG		
Data Vigência		01/11/2024
Custo do Gás Residencial Comercial		2.24796
Custo do Gás Industrial		2.72495
Custo do Gás Vidreiro		2.36408
Custo do Gás Demais		2.62675
Custo GLP Res.		13.54800
Custo GLP Ind.		13.54800
Fator Impostos GN + Tx Regulação		0.7946
Fator Impostos GLP + Tx Regulação		0.9950
Repasse FOT/FEFF		0.0050
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR	Faixa de Consumo m³ / mês	Tarifa Limite R\$ / m³
Residencial	GÁS NATURAL	
	0 - 7	9.6842
	8 - 23	12.4635
	24 - 83	14.9778
	acima de 83	15.7748
Residencial MCMV	0 - 7	6.2201
	8 - 23	6.4750
	24 - 83	14.9778
	acima de 83	15.7748
	0 - 200	9.4685
Comercial e Outros	201 - 500	9.2111
	501 - 2.000	8.9543
	2001 - 20.000	8.6977
	20.001 - 50.000	8.4406
	acima de 50.000	8.1836
	0 - 200	5.7101
	201 - 2.000	5.5584
	2.001 - 10.000	5.4672
	10.001 - 50.000	4.8706
	50.001 - 100.000	4.8726
Industrial	100.001 - 300.000	4.3550
	300.001 - 600.000	3.9787
	600.001 - 1.500.000	3.9689
	1.500.001 - 3.000.000	3.9414

PROCESSO Nº SEI-220007/003831/2023

Data de autuação: 06/07/2023

Regulada: CONCESSIONÁRIA IGUÁ

Assunto: FALTA DE RESPOSTA OCORRÊNCIA Nº 2023008498.

Sessão Regulatória: 30/10/2024

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Iguá, à Ocorrência nº 2023008498^[1] referente à demora na instalação de esgoto na residência do usuário.

Na dita ocorrência, registrada em 17/05/2023, o reclamante – engenheiro responsável pela reforma na residência da usuária - informou ter identificado que o imóvel funcionava em sistema de sumidouro, razão pela qual solicitou junto à Concessionária, a ligação na rede de esgotamento sanitário. Entretanto, passados "*mais de 10 meses*", uma vez que seu pedido ainda não havia sido atendido, protocolou a referida reclamação junto à Ouvidoria da Agenersa.

Diante disso, a Ouvidoria^[2] comunicou a Delegatária acerca da reclamação no mesmo dia em que esta foi registrada, mas, "*apesar das reiteradas solicitações*", não obteve resposta da Regulada até o dia 06/07, o que contraria o prazo de 15 dias disposto no Art. 43, inciso II da Instrução Normativa 103/2023.

Em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Concessionária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar^[3]. Como defesa^[4], a Iguá apresentou um breve resumo dos procedimentos para análise da viabilidade para ligação de imóvel nos sistemas públicos de água e esgotamento sanitário, e esclareceu que, após constatada a adequação técnica do projeto de interligação, ao se dirigir ao local para execução do serviço, identificou que não havia rede disponível no local, apesar do que constava no mapa de rede disponibilizado pela antiga operadora do sistema – CEDAE. A partir de então, a Iguá alega que iniciou um "*período de inspeção entre as áreas técnicas responsáveis para confrontar o cadastro técnico de rede recebido da CEDAE e a situação real da infraestrutura 'in loco'*", argumenta também que, desde o primeiro pedido do usuário até a data da reclamação junto à Ouvidoria da Agenersa, foram abertas diversas ordens de serviço para "*verificação da rede e execução da interligação de esgoto*". Assim, entende que envidou os mais diversos esforços para solucionar a demanda do usuário, mas, apesar disso, ainda restou atestada a indisponibilidade de rede para a localidade. Não obstante, a Regulada ressaltou que "*adotou medidas para sanear possíveis fragilidades no processo de análise cadastral para viabilidade, justamente para que casos como esse não se repitam*".

Quando informado acerca da resposta da Concessionária, o reclamante apresentou^[5] uma linha do tempo com as informações trocadas entre ele e a Iguá, demonstrando

que ter transcorrido o período de mais de 1 ano, desde o início do processo, até a data em que recebeu a retificação da DPE.

Em sua análise técnica[6], a CASAN entendeu não ter havido descumprimento quanto ao prazo de execução de ligação por não haver rede separadora de esgoto no logradouro, entretanto, defendeu que o usuário deveria ter sido informado da impossibilidade da ligação 2 dias após a abertura da solicitação de DPE, uma vez que “o Anexo IV do Contrato de Concessão, em seu subitem 6.5.1, do Atendimento aos Prazos de Solicitações e Reclamações, indica que a Concessionária tem o prazo de 2 dias úteis para a execução de ‘Outros serviços’, que são explicitados como ‘os serviços adicionais, referente às solicitações de serviços por parte dos USUÁRIOS, que porventura gerem novas demandas’. (...)Considerando que esse seria um prazo exíguo, poderia ser concedido um prazo maior, mas que deveria encerrar antes da emissão da DPE original. Retificação de DPE é expediente a ser utilizado apenas em situação de modificação da demanda do interessado ou de adequação a novas condições do sistema, o que não é o caso.” Sendo assim, concluiu pelo descumprimento do dispositivo referenciado, ressaltando que “Ao fornecer uma Declaração de Possibilidade de Esgotamento a partir das informações de um cadastro de baixa confiabilidade sem nenhuma verificação ‘in loco’, a Concessionária ratificou as informações fornecidas pela CEDAE, responsabilizando-se pelas consequências do ato, conforme Contrato de Concessão em seu subitem 25.2.3”.

Em seguida, ao analisar o feito, a Procuradoria[7]identificou estarem presentes os requisitos necessários para aplicação de sanção à Reguladauma vez que, no seu entender, a Iguá teria sido omissa, considerando que em 05/04/2022 o usuário entrou em contato com a Concessionária, mas apenas em 26/06/2023 obteve a DPE retificada, informando acerca da impossibilidade de ligação do imóvel. Além disso, o jurídico ressalta que a Delegatária não deixou explícito, quando da emissão da nova DPE, a necessidade de que o usuário estabelecesse contato com o órgão da Prefeitura Municipal “para solicitar orientações sobre a ligação da instalação na rede de drenagem, antecedida de um sistema fossa-filtro ou outro dispositivo”. Em sintonia com o parecer da CASAN, a Procuradoria também entendeu que a Regulada descumpriu o disposto no subitem 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão, falhando em seu dever de prestar o serviço de forma adequada, e ressaltou que a Iguá não apresentou “justificativa razoável” para a solução da controvérsia dentro do prazo determinado, pautando-se em informações extraídas de cadastro de “baixa confiabilidade”, sem ter realizado verificação *in loco*. Assim, sugeriu a aplicação cumulada da “penalidade de multa, tendo em vista que, além da advertência expressamente cominada na cláusula 37.4.3, a infração aos itens da cláusula 25.2 pode ser considerada de média gravidade, uma vez que decorre de erro, culpa grave ou dolo, mas não traz para a Concessionária benefício ou proveito”.

O feito foi então, distribuído à minha relatoria[8], por Decisão do Conselho-Diretor, na 23ª Reunião Interna de 2024 e, ato contínuo, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 105/2024[9], ao que respondeu[10], repisando seus argumentos já exarados e ressaltando que “a Iguá teve um prazo de 2 anos, prorrogado por mais 6 (seis) meses, para atualizar integralmente o cadastro técnico, por meio de ações de mapeamento e levantamento das redes de esgoto em campo. No momento da solicitação, no primeiro mês após a assunção da concessão, momento em que as rotinas operacionais ainda estavam sendo implementadas e o imóvel em questão ainda não havia sido contemplado na atualização do cadastro Técnico”. A Regulada salientou também que, diante da disponibilidade apenas de uma rede de drenagem, a responsabilidade pela ligação, após execução de um sistema fossa-filtro ou outro dispositivo exigido pela Gerência de Conservação local, recai sobre a Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro. Assim, sobre o entendimento da Procuradoria, no que se refere à aplicação de penalidade, a Iguá afirmou que “desde o início do processo até a manifestação do usuário junto à Ouvidoria da Agenersa, a Iguá atuou de forma diligente, sem omissão, demonstrando proatividade e empenho em buscar soluções, mesmo com as limitações

*técnicas e a falta de rede disponível no local". No que toca a ausência de verificação *in loco*, argumentada pela CASAN, a Concessionária alegou que "as ações da Concessionária, tanto no atendimento quanto na resolução das demandas, foram pautadas em justificativas contratuais e plausíveis, o que inviabiliza a imputação exclusiva à Concessionária pelo descumprimento do prazo". Por fim, a Regulada reforçou suas medidas implementadas com vistas à melhoria contínua no serviço prestado.*

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

-
- [\[1\]](#) Doc SEI nº 55292862
 - [\[2\]](#) Doc SEI nº 55293163
 - [\[3\]](#) Doc SEI nº 55930247
 - [\[4\]](#) Doc SEI nº 57390753
 - [\[5\]](#) Doc SEI nº 59614917, 59613849, 59613860, 59613877, 59613892, 59614634, 59615425, 59615438, 59614102, 59614112
 - [\[6\]](#) Doc SEI nº 62295485
 - [\[7\]](#) Doc SEI nº 67302194
 - [\[8\]](#) Doc SEI nº 82926985
 - [\[9\]](#) Doc SEI nº 84338191
 - [\[10\]](#) Doc SEI nº 84979537

PROCESSO Nº SEI-220007/003831/2023

Data de autuação: 06/07/2023

Regulada: CONCESSIONÁRIA IGUÁ

Assunto: FALTA DE RESPOSTA OCORRÊNCIA Nº 2023008498.

Sessão Regulatória: 30/10/2024

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ausência de resposta da Concessionária Iguá, à Ocorrência nº 2023008498 referente à demora na instalação de rede esgoto na residência da usuária.

Na Ocorrência em apreço, registrada em 17/05/2023, o reclamante - engenheiro responsável pela reforma na residência da usuária - informou ter identificado que o imóvel funcionava em sistema de sumidouro, razão pela qual solicitou, junto à Concessionária, a ligação na rede de esgotamento sanitário. Entretanto, passados "*mais de 10 meses*" sem que houvesse solução pela Iguá, optou por recorrer à Ouvidoria desta Reguladora.

A Ouvidoria informou à Concessionária acerca da Ocorrência em apreço no mesmo dia em que foi registrada, reiterando o contato em momento posterior, mas não obteve nenhum retorno da Regulada. Por este motivo, entendeu restar configurada a ofensa à Instrução Normativa 103/2023, que dispõe sobre os prazos para resposta das reclamações registradas.

Em sua defesa, no que toca a reclamação do usuário, a Regulada argumentou que, após ter constatado a adequação técnica do projeto de interligação do imóvel à rede de esgoto, ao se dirigir ao local para execução do serviço, identificou a inexistência de rede disponível na localidade, ao contrário do que constava no mapa de rede apresentado pela antiga operadora do sistema – CEDAE. A Iguá também justificou que, desde o primeiro pedido do usuário até a data da reclamação junto à Ouvidoria da Agenersa, foram abertas diversas ordens de serviço para "*verificação da rede e execução da interligação de esgoto*". Assim, entende que envidou os mais diversos esforços para solucionar a demanda do usuário e alega ter adotado as medidas necessárias para sanear possíveis fragilidades no processo de análise cadastral para viabilidade e evitar que casos semelhantes ocorram.

Em sua análise técnica, a CASAN entendeu que o usuário deveria ter sido informado da impossibilidade da ligação 2 dias após a abertura da solicitação de DPE, conforme disposto no subitem 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão. Ademais, a Câmara Técnica também ressaltou que "*ao fornecer uma Declaração de Possibilidade de Esgotamento a partir das informações de um cadastro de baixa confiabilidade sem nenhuma verificação 'in loco', a Concessionária ratificou as informações fornecidas pela CEDAE, responsabilizando-se pelas consequências do ato, conforme Contrato de Concessão em seu subitem 25.2.3*".

A Procuradoria, por sua vez, pontuou que a Delegatária não deixou explícito, quando da emissão da nova DPE, a necessidade de que o usuário estabelecesse contato com o órgão da Prefeitura Municipal *"para solicitar orientações sobre a ligação da instalação na rede de drenagem, antecedida de um sistema fossa-filtro ou outro dispositivo"*. Assim, em sintonia com o parecer da CASAN, sugeriu a aplicação da penalidade de multa à Regulada, tendo em vista que, *"a infração aos itens da cláusula 25.2 pode ser considerada de média gravidade, uma vez que decorre de erro, culpa grave ou dolo, mas não traz para a Concessionária benefício ou proveito"*.

Primeiramente, para maior compreensão do caso sob análise, vale elucidar o procedimento adotado pela Concessionária para que seja realizada a ligação de esgoto em um imóvel.

Com base nas informações prestadas pela Iguá, o usuário deve iniciar o processo de análise de viabilidade para a interligação, realizando sua solicitação junto à Concessionária via e-mail, que, no caso em tela, foi enviado pelo reclamante em 05/04/2022. Depois disso, o solicitante é informado acerca da documentação que deve ser apresentada e, uma vez juntados os documentos pertinentes, a Concessionária tem o prazo de 10 dias úteis para análise do pedido.

Constatada a adequação da documentação apresentada, e, havendo disponibilidade de rede, é emitida a declaração de possibilidade de esgotamento sanitário (DPE) positiva. A partir de então, a Concessionária passa a analisar os projetos internos e verificar se a residência está apta à conexão com a rede pública de esgoto. Assim, a equipe técnica da Iguá deve analisar essa documentação no prazo de 30 dias e, estando tudo de acordo com os requisitos, o usuário é instruído a se dirigir a uma loja de atendimento ao cliente para solicitar a ligação definitiva.

No caso sob análise, a robusta documentação fornecida pelo reclamante demonstra que houve excessiva morosidade nas etapas que são de responsabilidade da Concessionária. Isto porque, desde a data em que o reclamante apresentou a documentação inicial (02/05/2022), até a emissão da DPE (15/07/2022), passaram-se mais de 2 meses, tempo demasiadamente superior aos 10 dias úteis divulgados pela Regulada. Da mesma forma, após a emissão da DPE e o consecutivo cumprimento das exigências documentais pelo reclamante (14/09/2022), ao invés dos 30 dias assegurados pela empresa, houve o decurso de mais de 3 meses até aprovação do projeto (27/12/2022).

Não obstante os meses de procedimentos burocráticos, quando, enfim, a Concessionária compareceu ao imóvel para realizar a interligação na rede de esgoto (30/01/2023), foi descoberta a sua impossibilidade, por não haver rede disponível no local. Segundo a Iguá, como já dito, a emissão da DPE positiva teria se baseado apenas no mapa de rede disponibilizado pela antiga operadora do serviço que estaria desatualizado.

Diante disso, a Concessionária alega que não se manteve inerte, mas iniciou diversas ordens de serviço para verificação de rede e execução da interligação de esgoto no imóvel. As ditas OSs são datadas de janeiro, abril, maio e junho de 2023, período em que o usuário permanecia com uma DPE positiva e seu projeto aprovado sem, no entanto, ter o serviço realizado ou qualquer informação da Concessionária sobre quais procedimentos deveria adotar para ter essa necessidade atendida. Apenas em 26/06/2023 a DPE foi retificada, ou seja, mais de 1 ano desde a primeira solicitação à Regulada.

Resta demonstrado, portanto, a falha no serviço prestado pela Regulada quanto ao atendimento da solicitação do reclamante, haja vista a morosidade injustificada em cada uma das etapas do procedimento de interligação, afrontando o disposto no subitem 25.2.5 do Contrato de

Concessão, que atribui o prazo de 20 dias para que a Concessionária comunique ao usuário das providências adotadas para solução de sua reclamação.

Além disso, quanto à tentativa da Concessionária de afastar sua responsabilidade, atribuindo à antiga operadora do serviço o erro informacional, tal argumento não merece prosperar. Isto porque, apesar de ser passível ocorrer inconsistência entre as informações prestadas pela CEDAE e a realidade fática da rede, tal alegação não exime a Regulada da responsabilidade de assegurar que sua base informacional esteja sempre atualizada e condizente com a realidade, a fim de garantir a adequada prestação do serviço e privilegiar uma atividade regulatória eficiente.

Ultrapassados os aspectos relativos ao conteúdo da reclamação em análise, ressalto que a ausência de resposta da Regulada à Ocorrência, comunicada pela Ouvidoria desta Reguladora dentro do prazo normativo, configura descumprimento dos itens 25.2.1 e 25.2.3 do Contrato de Concessão.

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

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

Assim sendo, vale apontar que esta Reguladora tem assegurada a sua legitimidade para impor sanções nas hipóteses de descumprimento contratual por parte da Concessionária, ante previsão no item 37.1 do Contrato de Concessão.

Posto isto, uma vez que o item 37.18.3 do Instrumento Concessivo determina que “os danos resultantes da infração para o SERVIÇO e para os USUÁRIOS” devem ser considerados para o estabelecimento da penalidade, e que o item 37.2.2, ao se referir à gradação, estabelece como parâmetro que a infração será considerada de média gravidade quando decorrer de erro ou culpa da Concessionária que reflita na qualidade dos serviços.

Acredito que o caso sob análise se enquadra nesta hipótese, uma vez que, o tempo demasiadamente longo para o atendimento à reclamação do usuário, juntamente com a ausência de resposta da Regulada à Ouvidoria desta Agência evidenciam a ineficiência do serviço prestado, de forma que, entendo que a aplicação da **penalidade de multa, no percentual correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento)**, é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência.

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

1. Aplicar à Concessionária Iguá a **penalidade de multa**, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5, do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da

intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023008498 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e da morosidade injustificada nas etapas do procedimento de interligação;

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

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator