



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4907 DE 28 DE MAIO DE 2025

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 09 de junho de 2025

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO. RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE RECLAMAÇÕES IN Nº 103/2023.

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-480002/004865/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Rio Mais Saneamento 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, em razão do descumprimento dos prazos previstos nas Instruções Normativas nº. 57/2016 e 103/2023 em 144 (cento e quarenta e quatro) das 429 (quatrocentos e vinte e nove) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre fevereiro de 2023 a julho de 2023, com base nos subitens 36.1.2 e 36.2.2 do Contrato de Concessão.

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

Art. 3º. Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Gisele de Lima Pereira

Conselheira

Marcos Cipriano de Oliveira de Mello

Conselheiro-Relator

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653089

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4907 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO.
RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE RECLAMAÇÕES IN Nº 103/2023.

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-480002/004865/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Rio Mais Saneamento 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, em razão do descumprimento dos prazos previstos nas Instruções Normativas nº. 57/2016 e 103/2023 em 144 (cento e quarenta e quatro) das 429 (quatrocentos e vinte e nove) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre fevereiro de 2023 a julho de 2023, com base nos subitens 36.1.2 e 36.2.2 do Contrato de Concessão.

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

Art. 3º - Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653090

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4908 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA IGUÁ. RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE RECLAMAÇÕES IN Nº 103/2023.

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-480002/005360/2024, 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, em razão do descumprimento dos prazos previstos no artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023 em 209 (duzentos e nove) das 773 (setecentos e setenta e três) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre agosto de 2023 e janeiro de 2024, com base nos subitens 37.1.2 e 37.2.2 do Contrato de Concessão.

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

Art. 3º - Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653091

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4909 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA IGUÁ. RECLAMAÇÃO DA OUVIDORIA. REVISÃO DE FATURAS. ENCERRAMENTO SEM PENALIDADE.

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-220007/002044/2022, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Determinar o encerramento do presente processo, sem aplicação de penalidade à Concessionária.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira-Relatora

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653092

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4910 DE 28 DE MAIO DE 2025

CEDAE - FORMA DE COBRANÇA DO CONSUMO 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-E-12/003.245/2018, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público pela CEDAE, tendo em vista a ausência de elementos objetivos essenciais que indiquem o contrário.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro-Relator

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653093

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4911 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO. DENÚNCIA MPRJ 2024.00631977 - OF. P.JDC Nº 403/2024 - P.JDC - FALTA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM GUARATIBA.

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-480002/005821/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Rio Mais Saneamento 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, em razão do descumprimento do artigo 6º, caput e § 1º, da Lei nº 6.967/1995; do artigo 3º, inciso II, da Lei Estadual nº 4.736/2006; do artigo 3º, item 1, do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário; e Cláusula 24, subitem 24.2.1, do Contrato de Concessão, com base nos subitens 36.1.2 e 36.2.2 do mesmo instrumento.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Rio Mais Saneamento a penalidade de advertência, com fulcro na Cláusula 36, itens 36.1.1 e 36.2.1, do Contrato de Concessão, em razão da intempestividade e omissão de informações enviadas à AGENERSA, em desacordo com o que prevê a Cláusula 24, itens 24.2.1 e 24.2.3 do mesmo instrumento.

Art. 3º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CA-PET, que proceda à lavratura dos Autos de Infração correspondentes, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016.

Art. 4º - Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

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

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653094

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4912 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO (BLOCO 01). OCORRÊNCIA Nº 2023019622 - VAZAMENTO DE ESGOTO. RECUSO ADMINISTRATIVO.

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 - Conhecer o Recurso interposto pela Águas do Rio (bloco 01) em face da Deliberação AGENERSA nº 4.788/2024, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

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, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653095

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4913 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA IGUÁ RIO DE JANEIRO S.A. PRORROGAÇÃO DO SISTEMA TAKE OR PAY E DEFINIÇÃO DE VAZÕES MÍNIMAS.

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-480002/000460/2025, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Receber como Pedido de Reconsideração, a manifestação da Concessionária Igua em face da decisão exarada pelo Conselho-Diretor em sede da 6ª Reunião Interna da AGENERSA, de 27/03/2025, publicada no DOERJ de 01/04/2025, porém indeferir tal pleito em sede de decisão cautelar proferida pelo Conselho Diretor, em razão de que o presente processo se encontra em fase atual de análise de mérito, conforme as razões já expostas no corpo do presente voto.

Art. 2º - Determinar a reforma da decisão provisória para que, de forma definitiva, realize a adoção para o 4º ano da concessão, do volume mínimo de vazão de água estimado nos respectivos EVTEs para o 4º ano em relação ao Bloco 2, situação que deverá perdurar até a instalação dos medidores e o funcionamento pleno do CCO definitivo.

Art. 3º - Determinar que a produção dos efeitos da presente decisão conforme o item acima seja realizada no exato momento da entrada em vigor do 4º ano da concessão, com a aplicação dos efeitos ex tunc em relação aos valores preventura pagos pela Concessionária do Bloco 2 no decurso da decisão provisória para compensação na próxima fatura da CEDAE.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie a Concessionária Igua, o Instituto Rio Metrópole (IRM), o Poder Concedente, o Conselho do Sistema de Fomento de Água (CSFA) e a CEDAE 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, 28 de maio de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente
Relator

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653096

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4914 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DO RIO 1 E 4. PRORROGAÇÃO DO SISTEMA TAKE OR PAY E DEFINIÇÃO DE VAZÕES MÍNIMAS.

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-480002/008403/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Receber como Pedido de Reconsideração, a manifestação das Concessionárias Águas do Rio 1 e 4 em face da decisão exarada pelo Conselho Diretor na 33ª Reunião Interna da AGENERSA, de 30/12/2024, porém indeferir tal pleito em sede de decisão cautelar proferida pelo Conselho Diretor, em razão de que o presente processo se encontra em fase atual de análise de mérito, conforme as razões já expostas no corpo do presente voto.

Art. 2º - Determinar a reforma da decisão provisória para que, de forma definitiva, realize a adoção para o 4º ano da concessão, do volume mínimo de vazão de água estimado nos respectivos EVTEs para o 4º ano em relação aos Blocos 1 e 4, situação que deverá perdurar até a instalação dos medidores e o funcionamento pleno do CCO definitivo.

Art. 3º - Determinar que a produção dos efeitos da presente decisão conforme o item acima seja realizada no exato momento da entrada em vigor do 4º ano da concessão, com a aplicação dos efeitos ex tunc em relação aos valores preventura pagos pelas Concessionárias dos Blocos 1 e 4 no decurso da decisão provisória para compensação na próxima fatura da CEDAE.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie as Concessionárias Águas do Rio 1 e 4, o Instituto Rio Metrópole (IRM), o Poder Concedente, o Conselho do Sistema de Fomento de Água (CSFA) e a CEDAE para cientificá-los acerca da decisão alcançada neste feito.

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/004865/2024

Data de Autuação: 27/04/2024

Concessionária: Rio Mais Saneamento

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Rio Mais.

Sessão Regulatória: 28/05/2025

100616773

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado por força da CI nº 113/AGENERSA/OUVI (76206124), no qual foi apresentado o Relatório Semestral de reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, atinentes à Concessionária Rio Mais, relativas ao período compreendido entre fevereiro de 2023 e julho de 2024. Para fins de análise do referido relatório, considerou-se a regulamentação aplicável ao respectivo período: a Instrução Normativa nº 57/2016 foi aplicada até a entrada em vigor da Instrução Normativa nº 103/2023, ocorrida em 28 de junho de 2024, a qual revogou a norma anterior.
2. Por intermédio do relatório em questão, a Ouvidoria comunica que a metodologia empregada na análise da apuração dos prazos de resposta das reclamações originadas da Concessionária baseia-se em analogia. Essa metodologia observa os parâmetros estabelecidos no “Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas” e conta com a anuência da Concessionária.
3. Dessa forma, procedeu-se à classificação das reclamações dos usuários por nível de prioridade, estabelecendo-se o respectivo prazo para resposta a ser observado pela Delegatária, cujo cumprimento é objeto de acompanhamento pela Ouvidoria desta Agência.

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS		
PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA
PRAZO 5 DIAS ÚTEIS	PRAZO 10 DIAS ÚTEIS	PRAZO 15 DIAS ÚTEIS
Alteração de Vencimento	Alteração Cadastral	Atendimento
Débito Automático	Alteração Categoria	Cobrança indevida
Esgoto entupido	Corte de Água	Fatura
Esgoto	Erro de Leitura	Obras
Falta d'água	Data de Leitura	Qualidade da água
Furto de água	Débitos	Supressão de Ramal
Pressão de água	Instalação HD	Tarifa Social
Pagamento em Duplicidade	Leitura do Medidor	
Parcelamento	Medidor	
Rescalimento de Conta	Remanejamento de ramal	
Religação	Reparos	
2ª Via de Conta	Troca de Titularidade	
SERASA	Troca de Medidor	
Vazamento de água	Vistoria	
Vazamento de esgoto		
Tarifa		

4. Em sequência, a Ouvidoria registrou um total de 429 reclamações, das quais 285 foram respondidas dentro do prazo normativo e 144 foram respondidas intempestivamente, conforme discriminado na tabela abaixo. Diante de tais resultados, concluiu que a Delegatária não cumpriu integralmente o disposto na instrução normativa aplicável.

RIO MAIS SANEAMENTO							
	fev/23	mar/2023	abr/23	maio/23	jun/23	jul/23	TOTAL
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	89	144	47	60	55	34	429
RESPONDIDA NO PRAZO	51	78	34	52	42	28	285
RESPONDIDA FORA DO PRAZO	38	66	13	8	13	6	144

5. Por sua vez, foi oportunizado à Concessionária se manifestar sobre o Relatório desta Ouvidoria (78181727). À vista disso, a Rio Mais informa que por ocasião do início da operação dos serviços na AP-5 em 01/08/2022, encontrou instalações em estado deficitário e sem a manutenção adequada, circunstância que afetou e ainda afeta a qualidade e o alcance do serviço de abastecimento de água. Contudo, reforça o empenho em cumprir com os prazos de respostas das reclamações apontadas pela Instrução Normativa.

6. Assim, após analisar toda documentação apresentada, a CASAN (79840209) informa que verificou a ausência de elementos nos autos capazes de amparar a intempestividade na apresentação das respostas pela Concessionária, sendo assim configurando o desatendimento ao prazo estabelecido na respectiva Instrução Normativa.

7. Da mesma forma, após ser instada a se manifestar nos autos, a Procuradoria Geral da AGENERSA acostou o Parecer nº 613/2024/AGENERSA/PROC (88854686), no qual argüiu que a Delegatária descumpriu o disposto na normativa aplicável, uma vez que restou evidenciado o não atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria desta Agência.

8. Em sequência, o presente feito foi distribuído a esta Relatoria por força da Decisão proferida pelo Conselho Diretor na 6ª Reunião Interna de 2025. Em face disso, foram solicitadas as razões finais à Delegatária, em observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

9. Dessarte, em suas alegações finais apresentadas por meio do Ofício RIO+_155/2025 REG (98213852), a Concessionária pugna, em síntese, pelo afastamento da imputação de descumprimento contratual no que concerne às reclamações respondidas intempestivamente. Aduz que o atraso em parte das respostas foi impactado pela intempestividade no encaminhamento das manifestações por esta Agência. Outrossim, informa haver protocolado 161 informes de incidente relatando problemas operacionais e de infraestrutura como fatores impactantes. Em face do exposto, sustenta que a penalidade de advertência constitui a medida suficiente e adequada, caso esta Agência entenda caracterizado o descumprimento da normativa aplicável.

É o relatório.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº: SEI-480002/004865/2024

Data de Autuação: 27/04/2024

Concessionária: Rio Mais Saneamento

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Rio Mais.

Sessão Regulatória: 28/05/2025.

101244743

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado em conformidade com a antiga Instrução Normativa nº 57/2016, revogada e substituída pela Instrução Normativa nº 103/2023, a qual disciplinava os procedimentos a serem observados pela Concessionária no tocante às reclamações de usuários. Em razão disso, a Ouvidoria da AGENERSA apresentou o Relatório Semestral, contendo a apuração estatística dos atendimentos categorizados como pendentes e solucionados pela Concessionária Rio Mais Saneamento, referentes ao período de fevereiro de 2023 a julho de 2023.

2. Nesse sentido, vale dizer que para a elaboração do referido relatório, considerou-se a regulamentação aplicável a cada lapso temporal: a Instrução Normativa nº 57/2016 foi observada até a entrada em vigor da Instrução Normativa nº 103/2023, ocorrida em 23 de junho de 2024, momento em que a norma anterior foi expressamente revogada.

3. Ademais, tem-se que a Ouvidoria empregou a metodologia da analogia, que se fundamenta na apuração comparativa dos dados coletados em cotejo com os parâmetros estabelecidos no "**Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas**", bem como em assunção com a Concessionária. O levantamento evidenciou um total de 429 (quatrocentos e vinte e nove) reclamações, das quais 285 (duzentos e oitenta e cinco) foram processadas dentro do prazo normativo e 144 (cento e quarenta e quatro) foram fora do prazo estabelecido. Por conseguinte, infere-se que a Delegatária não observou integralmente as disposições da instrução normativa pertinente.

4. Não obstante, ao longo da marcha processual, a Concessionária alegou que os atrasos observados no processamento das reclamações de usuários são imputáveis ao início da operação dos serviços na AP-5 em 01/08/2022, encontrou instalações em estado deficitário e sem a manutenção adequada, circunstância que afetou e ainda afeta a qualidade e o alcance do serviço de abastecimento de água.

5. À luz disso, o processo foi regularmente instruído, contando com pareceres da Câmara Técnica de Saneamento ("CASAN") e da Procuradoria Geral da AGENERSA, bem como manifestações da Regulada ao longo do trâmite processual.

6. Dessa feita, é preciso pontuar que tanto a CASAN quanto a Procuradoria atestaram o não cumprimento do disposto na normativa aplicável, em virtude da intempestividade das respostas a um grupo de ocorrências de usuários.
7. Dessarte, a Concessionária, em sede de alegações finais, informou haver protocolado 161 (cento e sessenta e um) informes de incidente relatando problemas operacionais e de infraestrutura como fatores impactantes. Em face do exposto, sustenta que a penalidade de advertência constitui a medida suficiente e adequada, caso esta Agência entenda caracterizado o descumprimento da normativa aplicável.
8. Melhor sorte, porém, não assiste à Delegatária, senão vejamos.
9. No âmbito do Processo Regulatório nº SEI-220007/003027/2022, o então relator, Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo, em seu voto, apontou uma questão de suma importância prática àquele processo e ao presente: **a sistemática de acionamento da Ouvidoria da AGENERSA**. Conforme explicitado, o acesso a este órgão ouvidor por parte do usuário somente se perfaz após o decurso do prazo contratual de 20 (vinte) dias, caso a insatisfação atinente à reclamação inicial persista.
10. Após essa primeira etapa, a Instrução Normativa em voga preceitua que reclamações categorizadas como *alta prioridade*, notadamente aquelas relacionadas ao fornecimento de serviços essenciais, como a água, possuem um prazo máximo de 5 (cinco) dias para a resolução efetiva do problema.
11. Sendo assim, considerando a soma do prazo contratual e da IN, tem-se, ao mínimo, um período de 25 (vinte e cinco) dias sem o fornecimento de água para o usuário.
12. Tal cenário não apenas contraria a celeridade esperada na prestação de serviços públicos essenciais, mas também configura uma potencial violação ao princípio da continuidade de tais serviços e aos direitos do consumidor, que pressupõem a efetividade e a tempestividade na resolução de demandas cruciais.
13. De mais a mais, os dados compilados pela Ouvidoria desta Agência revelam uma preocupante realidade, na medida em que, das 137 (cento e trinta e sete) reclamações classificadas como de alta prioridade com prazos intempestivos, verificou-se que 92 (noventa e duas) delas (equivalente a 67,15% do total) eram referentes à falta de fornecimento de água. E mais, em que pese as normativas preverem celeridade, a Concessionária levou, em média, 15 (quinze) dias úteis para responder a essas reclamações. Ou seja, somando-se esse tempo ao prazo contratual que antecede o acionamento da Ouvidoria, o usuário pode ter ficado até 35 (trinta e cinco) dias sem água.
14. Vê-se que não é somente uma flagrante inobservância dos prazos regulatórios prescritos, mas também uma grave descontinuidade na prestação de serviço essencial, com profundas implicações para a dignidade e a saúde dos consumidores.
15. A morosidade na resposta e na resolução dessas ocorrências de alta prioridade, bem como as demais reclamações, acentua a violação dos direitos do usuário e a ineficácia operacional da Delegatária, não podendo se dizer que sua atuação atendeu à determinação legal da prestação adequada do serviço público, especificamente nos aspectos de continuidade e eficiência, em contrariedade ao que dispõe o artigo 6º, *caput* e § 1º, da Lei nº 8.987/1995 e, tampouco, respeitou o direito dos usuários à qualidade na prestação do serviço, conforme previsto no artigo 3º, inciso II,

da Lei Estadual nº 4.736/2006, estando ela, pois, sujeita à aplicação de penalidade, como sugeriu o órgão jurídico.

16. Assim, considerando que a penalidade deve atingir além do fim punitivo, o pedagógico, na medida em que visa impedir a adoção de comportamentos semelhantes no futuro, dada as particularidades do caso, entendo que a aplicação da **penalidade de multa**, no percentual correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), é medida adequada ao caso concreto.

17. Por todo o exposto, em sintonia com as manifestações técnica e jurídica colacionadas ao longo da instrução, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à Concessionária Rio Mais Saneamento 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, em razão do descumprimento dos prazos previstos nas Instruções Normativas nº. 57/2016 e 103/2023 em 144 (cento e quarenta e quatro) das 429 (quatrocentos e vinte e nove) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre fevereiro de 2023 a julho de 2023, com base nos subitens 36.1.2 e 36.2.2 do Contrato de Concessão;

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

III. Após, determinar o encerramento e arquivamento do feito.

É como VOTO.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator