



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4908 DE 28 DE MAIO DE 2025
Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 09 de junho 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 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 ENER-
GIA 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 perí-
odo 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 SE-
MESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE RECLAMA-
ÇÕES IN Nº 103/2023.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 va-
lor 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 previs-
tos no artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023 em 209 (duzen-
tos e nove) das 773 (setecentos e setenta e três) reclamações re-
gistradas 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. ENCR-
RAMENTO SEM PENALIDADE.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 apli-
cação 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 CON-
SUMO DE ÁGUA.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 pú-
blico 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. PJDC
Nº 403/2024 - 2ª PJDC - FALTA DE ABASTE-
CIMENTO DE ÁGUA EM GUARATIBA.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 ar-
tigo 6º, caput e § 1º, da Lei nº 6.987/1995; 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 Cláu-
sula 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 - VAZA-
MENTO DE ESGOTO. RECURSO ADMINIS-
TRATIVO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 tempes-
tivo, 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 ENER-
GIA 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 pre-
sente voto.

Art. 2º - Determinar a reforma da decisão provisória para que, de for-
ma definitiva, realize a adoção para o 4º ano da concessão, do vo-
lume 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 proventura pagos pela Concessionária do
Bloco 2 no decurso da decisão provisória para compensação na pró-
xima fatura da CEDAE.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie
a Concessionária Igua, o Instituto Rio Metrópole (IRM), o Poder Con-
cedente, 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 ENER-
GIA 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 for-
ma definitiva, realize a adoção para o 4º ano da concessão, do vo-
lume 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 de-
finitivo.

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 proventura 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 al-
cançada neste feito.

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/005360/2024

Data de Autuação: 01/07/2024

Concessionária: IGUÁ

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Iguá.

Sessão Regulatória: 28/05/2025

100614323

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir da CI AGENERSA/OUVI Nº 125 (77466130), no qual foi apresentado o Relatório Semestral das reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, à Concessionária Iguá, relativas ao período compreendido entre agosto de 2023 e janeiro de 2024, em vista do disposto na Instrução Normativa nº 103/2023.

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
Instalação	Medidor	Qualidade da Água
Vazamento	Obras/Reparos	Fatura
Falta de Fornecimento	Alteração Cadastral	Vistoria Comercial
Abastecimento Precário	Supressão de Ramal	Furtos/Irregularidades
Religação	Negativação SERASA	Separação de Abastecimento
Carro Pipa	Remanejamento de Ramal ou Medidor	Tarifas Diferenciadas

4. Em sequência, a Ouvidoria registrou um total de 773 reclamações, das quais 564 foram respondidas dentro do prazo normativo e 209 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.

IGUÁ							
	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	TOTAL
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	102	101	122	135	125	188	773
RESPONDIDA NO PRAZO	83	77	103	108	92	101	564
RESPONDIDA FORA DO PRAZO	19	24	19	27	33	87	209

5. Por sua vez, foi oportunizado à Concessionária se manifestar sobre o Relatório desta Ouvidoria (78197350). À vista disso, a Iguá contesta a aplicação da IN nº 103/2023, afirmando que não houve anuência da regulada após a edição da norma e que a redação do art. 43 da normativa seria vaga e não define critérios objetivos para avaliação. A Concessionária também questiona a criação de novos indicadores de desempenho não previstos no projeto concessório e observa que a IN não foi revisada, por esse motivo, solicita o arquivamento do feito.

6. Ato contínuo, a Concessionária atribui os atrasos no atendimento às reclamações a causas diversas, notadamente problemas técnicos e operacionais, fatores climáticos e questões de infraestrutura.

7. Dessa forma, após a análise da documentação apresentada, a CASAN (80559409) ratifica o teor do Relatório Semestral de Reclamações da Ouvidoria, bem como confirma a prestabilidade da Instrução Normativa nº 103/2023 ao presente feito, em especial no que concerne às ocorrências não respondidas tempestivamente.

8. Outrossim, após ser instada a se manifestar nos autos, a Procuradoria Geral da AGENERSA acostou o Parecer nº 11/2025/AGENERSA/PROC (91407543), no qual arguiu que a Delegatária descumpriu o disposto na normativa aplicável, uma vez que restou evidenciada o não atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria desta Agência. Nesse sentido, corroborou com o teor do Relatório apresentado pela Ouvidoria, bem como a manifestação da CASAN, razão pela qual sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária.

9. Dessarte, a Concessionária, em suas alegações finais por meio do Ofício OF RJ 1967/2025 (98375120), pugna, em síntese, pela desconsideração do descumprimento contratual no tocante às reclamações respondidas extemporaneamente. Argumenta que a resolução de diversas demandas veiculadas nas referidas reclamações está condicionada a variáveis externas, alheias ao controle da Companhia. Diante do exposto, postula o arquivamento do presente feito e, subsidiariamente, na hipótese de aplicação de penalidade, requer a imposição de advertência, considerando as justificativas apresentadas.

É o relatório.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº: SEI-480002/005360/2024

Data de Autuação: 01/07/2024

Concessionária: IGUÁ

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Igua.

Sessão Regulatória: 28/05/2025.

101244243

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 103/20023, a qual regulamenta os procedimentos a serem adotados pela Concessionária no tocante às reclamações de usuários. Em razão disso, a Ouvidoria da AGENERSA procedeu à apresentação do Relatório Semestral com a apuração estatística dos atendimentos categorizados com pendências e solucionados pela Concessionária Igua, no decorrer do período entre agosto de 2023 e janeiro de 2024.

2. Nesse sentido, 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 773 (setecentos e setenta e três) reclamações, das quais 564 (quinhentos e sessenta e quatro) foram processadas dentro do prazo normativo, enquanto 209 (duzentos e nove) o foram fora do prazo estabelecido. Por conseguinte, infere-se que a Delegatária não observou integralmente as disposições da instrução normativa pertinente.

3. Não obstante, ao longo da marcha processual, a Concessionária alegou que os atrasos observados no processamento das reclamações de usuários são imputáveis a uma série de fatores exógenos e endógenos. Especificamente por problemas técnico-operacionais, adversidades climáticas e deficiências nas infraestruturas que demandam manutenções de rotina, as quais impactam a regularidade do atendimento.

4. 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.

5. 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. Diante disso, o Órgão Jurídico desta Agência recomendou a aplicação de penalidade à Concessionária.

6. Dessarte, a Concessionária, em sede de alegações finais, reforçou seus argumentos defensivos já exarados. Com base em tais alegações, a Regulada postula o arquivamento do presente feito e,

subsidiariamente, na hipótese de aplicação de penalidade, requer a imposição de advertência, com fulcro nas justificativas apresentadas.

7. Melhor sorte, porém, não assiste à Delegatária, senão vejamos.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. De mais a mais, os dados compilados pela Ouvidoria desta Agência revelam uma preocupante realidade, na medida em que, das 95 (noventa e cinco) reclamações classificadas como de alta prioridade com prazos intempestivos, verificou-se que 44 (quarenta e quatro) delas (equivalente a 46,31% do total) eram referentes à falta de fornecimento de água. E mais, em que pese a Instrução Normativa 103/2023 prever celeridade, a Concessionária levou, em média, 20 (vinte) 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 40 (quarenta) dias sem água.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 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, 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;

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