



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4909 DE 28 DE MAIO DE 2025

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

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-
do 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 MP/RJ 2024.00631977 - OF. P.JDC
Nº 403/2024 - P.JDC - 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 8.987/1995; 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 preventura 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 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 al-
cançada neste feito.

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-220007/002044/2022

Data de Autuação: 29/06/2022

Concessionária: IGUÁ

Assunto: Ocorrências nº 2022009882, 2022012112 e 2022020331 - Contestação fatura

Sessão Regulatória: 28/05/2025

100547536

Trata-se de processo aberto a partir do recebimento de documentos apresentados pelo manifestante, Sr.xxxxxxxxxxx, questionando alteração drástica no perfil de consumo desde que a Concessionária Iguá assumiu a operação (ids. SEI [35232447](#), [35232450](#) e [35232452](#)).

A Ouvidoria informou sob o id. SEI [52211203](#) que foram registradas três ocorrências, quais sejam 2022009882, 2022012112 e 2022020331, e enviadas à Concessionária no id. SEI [56345466](#). Ainda, que em contato com a Ouvidoria por e-mail, o Consumidor informou sua manifestação final em 12/12/2022, conforme id. SEI [56432803](#).

No referido id. SEI [56432803](#), consta a seguinte conclusão da Concessionária:

“Esclareço que sua solicitação de revisão de fatura aberta no protocolo de atendimento 799204, referente a(s) competência(s) 05/2022 foi INDEFERIDO, pois, de acordo com as ordens de serviços 273383, 205952, e 520273, respectivamente realizadas em 16/08/2022, 22/07/2022 e 01/12/2022 não foi constatado nenhum problema no hidrômetro, a pressão está dentro do padrão e conforme histórico de leituras não há indícios de erro na leitura ou acúmulo no consumo. Destaco que, a fatura reclamada é a referência 05/2022, no valor de R\$ 1.045,79, valor permanece devido e sem alterações.”

No mesmo documento, em sua manifestação final, o Consumidor sustenta que:

"Apesar de não concordar com os argumentos apresentados, pago, sob protesto, a fatura de R\$ 1.045,79, encerrando assim essa controvérsia. Cabe ressaltar, para fins de registro, que o evento que ocasionou a referida fatura ocorreu em maio de 2022, momento em que a válvula redutora de pressão (VRP) da Iguá, localizada no início de nossa rua, encontrava-se desregulada, produzida em abastecimento da rua com pressão de 50 mca (metros de coluna d'água). meio de fotos e filmes enviados. As inspeções realizadas pela Iguá após minha reclamação ocorreram somente em julho, agosto e dezembro, quando a VRP já havia sido regulada para pressão abaixo de 40 mca, conforme exigência normativa da ABNT. Em anexo, segue o comprovante de pagamento."

Os autos foram encaminhados à Procuradoria para manifestação (id. SEI [56452591](#)), a qual retornou sugerindo o envio do processo à CAPET “*para análise dos elementos documentados nos autos, a fim de proceder a verificação da questão tarifária*”.

Em parecer de id. SEI [58047886](#), a CAPET concluiu que o acréscimo nas faturas possivelmente decorreu de fatores técnicos relacionados aos serviços prestados, ou pelo consumo, e não por alteração no quadro tarifário.

Em nova manifestação, a Procuradoria sugeriu o envio dos autos à CASAN (id. SEI [58231471](#)).

A CASAN, sob o id. [64200359](#), requereu a juntada das imagens mencionadas pelo Consumidor no id. SEI [56452591](#), as quais foram juntadas nos ids. [64207196](#), [64207888](#), [64208619](#), [64208725](#), bem como laudo técnico data log ([64279338](#)) data logger ([64208559](#)), histórico de consumo ([64207322](#)) e relatório de vazamento ([64209133](#)).

Em parecer (id. SEI [64303285](#)), a CASAN concluiu que (i) não é possível verificar, pelas fotos enviadas, se a válvula redutora de pressão da Concessionária estava desregulada, como alega o Consumidor; e (ii) que não é possível afirmar se a Concessionária possui responsabilidade sobre o problema, uma vez que a aferição de pressão feita por ela foi realizada em mês diferente da aferição feita pelo Consumidor, restando prejudicada a análise técnica da CASAN.

Sob o peticionamento intercorrente [SEI-480002/001652/2023](#), a Concessionária se manifestou sobre o parecer da CASAN, afirmando inexistir qualquer anormalidade no abastecimento, hidrômetro ou pressão no imóvel do Consumidor.

A Procuradoria, em sua última manifestação de id. SEI [67443261](#), entendeu que, considerando os pareceres da CASAN e da CAPET, e as informações prestadas pela própria Concessionária, não haveria óbices jurídicos ao encerramento do presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade.

Em 20/03/2024, a SECEX encaminhou por e-mail ofício para apresentação de razões finais pela Concessionária (id. SEI [70721000](#)).

As razões finais foram apresentadas sob o peticionamento intercorrente id [SEI-480002/003366/2024](#).

Por oportuno, cumpre registrar que o presente processo foi distribuído para relatoria da Conselheira Gisele de Lima Pereira por ocasião da 1ª Reunião Interna de 2025 do Conselho Diretor da Agenesra (id. SEI [91561576](#)).

É o relatório.

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora

VOTO

Processo nº: SEI-220007/002044/2022

Data de Autuação: 29/06/2022

Concessionária: IGUÁ

Assunto: Ocorrências nº 2022009882, 2022012112 e 2022020331 - Contestação fatura

Sessão Regulatória: 28/05/2025.

101326858

Trata-se de processo instaurado, a partir do registro de três ocorrências nº 2022009882, 2022012112 e 2022020331, feitas na Ouvidoria da AGENERSA, pelo Sr. xxxxxxxxx, em 27/06/2022, 02/08/2022 e 21/11/2022, respectivamente, nas quais ele questiona a alteração drástica no perfil de consumo, desde que a Concessionária Iguá assumiu a operação.

2. No âmbito da apuração, tanto a CASAN, quanto a CAPET foram instadas a se manifestar. Conforme relatado, a CAPET concluiu que o acréscimo nas faturas possivelmente decorreu de fatores técnicos relacionados aos serviços prestados, ou pelo consumo, e não por alteração no quadro tarifário (id. SEI [58047886](#)). Já a CASAN, após análise detalhada do laudo técnico, imagens enviadas pelo consumidor, *data logger*, histórico de consumo e relatório de vazamento, concluiu que (i) não é possível verificar, pelas fotos enviadas, se a válvula redutora de pressão da Concessionária estava desregulada, como alega o consumidor; e (ii) **não é possível aferir responsabilidade da Concessionária pelo alegado problema, haja vista que as medições realizadas pelas partes ocorreram em momentos distintos, o que comprometeria uma análise técnica conclusiva.** (id. SEI [64303285](#)).

3. Assim, conclui-se que, muito embora as alegações do consumidor indiquem suposta anormalidade na pressão no período apontado, não há nos autos elementos técnicos suficientes e contemporâneos aos fatos que permitam confirmar a ocorrência do problema nas condições alegadas, bem como atribuir à Concessionária alguma responsabilidade.

4. Desta forma, considerando as análises elaboradas pelas Câmaras Técnicas da AGENERSA, sobretudo o parecer da CASAN, o qual opina no sentido de não haver elementos objetivos e robustos que comprovem falha operacional da Concessionária no episódio narrado, e, considerando, ainda, o lapso temporal entre as análises feitas, e que, por fim, ambas foram realizadas de forma unilateral, sem participação do corpo técnico desta Agência Reguladora, entendo não haver elementos trazidos aos autos que justifiquem a aplicação de sanção à Concessionária.

5. Diante do exposto, sugiro ao conselho diretor:

I. O encerramento do presente processo, sem aplicação de penalidade à Concessionária.

É como voto.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora