

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4916 DE 28 DE MAIO DE 2025

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

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BLOCO 4.
RECLAMAÇÃO DA OUVIDORIA.
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR.
DESCUMPRIMENTO DA IN 103/2023 DA AGENERSA.
DESCUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA.
APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA.**

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-220007/003810/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento dos prazos estabelecidos na IN 103/2023 da Agenersa, bem como da subcláusula 25.2.3 do Contrato de Concessão, por não fornecer prontamente, e dentro dos prazos normativos, à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitada, informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO.

Art. 2º. Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR n.º 14/2010.

Art. 3º. Determinar que a Secretaria Executiva adote as providências de praxe no bojo do presente processo.

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-Relatora

Marcos Cipriano de Oliveira de Mello

Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro

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: 2653097

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4915 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BLOCO 4. RECLAMAÇÃO DA OUVIDORIA. DESABASTECIMENTO DE ÁGUA. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA. APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA.

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-480002/005167/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento da subcláusula 25.2.3 do Contrato de Concessão, por não fornecer prontamente à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitada, informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria Executiva adote as providências de praxe no bojo do presente processo.

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-Relatora

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653098

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4916 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BLOCO 4. RECLAMAÇÃO DA OUVIDORIA. REMANEJAMENTO DE MEDIDOR. DESCUMPRIMENTO DA IN 103/2023 DA AGENERSA. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA. APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA.

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-220007/003810/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento dos prazos estabelecidos na IN 103/2023 da Agensera, bem como da subcláusula 25.2.3 do Contrato de Concessão, por não fornecer prontamente, e dentro dos prazos normativos, à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitada, informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 14/2010.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria Executiva adote as providências de praxe no bojo do presente processo.

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-Relatora

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653099

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4917 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO BLOCO 4. RECLAMAÇÃO DA OUVIDORIA. FATURAMENTO ELEVADO. DESCUMPRIMENTO DA IN 103/2023 DA AGENERSA. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA. APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA.

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-220007/003804/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio Bloco 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento dos prazos estabelecidos na IN 103/2023 da Agensera, bem como da subcláusula 25.2.3 do Contrato de Concessão, por não fornecer prontamente, e dentro dos prazos normativos, à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitada, informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 14/2010.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria Executiva adote as providências de praxe no bojo do presente processo.

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-Relatora

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653100

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4918 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA RIO MAIS SANEAMENTO. PLEITO DE REEQUILIBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO QUANTO À TARIFA SOCIAL.

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-480002/001901/2023, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Receber, em sua versão aditada, o pleito de Reequilíbrio Econômico-Financeiro formulado pela Concessionária Rio Mais Saneamento com fundamento na materialização do risco alocado na cláusula 33.4.10 do Contrato de Concessão do Bloco III.

Art. 2º - Determinar que o montante devido a título de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão do Bloco III à Concessionária Rio Mais Saneamento deverá ser compensado mediante abatimento do valor remanescente devido pela Concessionária a título da terceira parcela da outorga fixa, conforme disposição contida na Cláusula 33.10 do Contrato de Concessão em espécie.

Art. 3º - Determinar, para tanto, a adoção do cenário (iii), nos moldes do Parecer Técnico CAPET nº 095/2025, de 27/03/2025 (SEI RJ 96902071), atualizando-se o valor devido monetária e financeiramente até a data de vencimento do prazo para pagamento da terceira parcela da outorga fixa.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva da AGENERSA que oficie a Concessionária Rio Mais Saneamento e o Poder Concedente 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

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

Id: 2653101

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4919 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAIBA - PROGRAMA DE REDUÇÃO DE PERDAS FÍSICAS - SOLICITAÇÃO DE SUBSTITUIÇÕES DE RAMAIS CLANDESTINOS E IMPLANTAÇÃO DE REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-12/003.347/2016, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à Concessionária Águas de Juturnaiba, em razão do descumprimento do prazo previsto no art. 2º da Instrução Normativa 50/2015 c/c Cláusula Décima Nona, parágrafo primeiro, itens "c" e "g" do Contrato de Concessão e c/c art. 14 da Instrução Normativa CODIR Nº 07, de 10 de novembro de 2009.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaiba a penalidade de multa no percentual de 0,003% (três milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração aqui considerada, com base no artigo 24, I, "g", da Instrução Normativa AGENERSA nº 007/2009, pelo descumprimento do artigo 3º, II, da Instrução Normativa CODIR nº 50/2015, combinado com a Cláusula Décima Nona, Parágrafo Primeiro, incisos "c" e "g" do Contrato de Concessão, tendo em razão do local de prestação ser divergente do apresentado na nota.

Art. 3º - Considerar concluído o projeto executivo de substituição de ramais clandestinos de água potável por meio da implantação de rede pública de abastecimento a ser operada pela Concessionária nos bairros Picada e Praia do Vargas, no município de Araruama/RJ, autorizado pela Deliberação AGENERSA nº 3.006/2016.

Art. 4º - Homologar como efetivamente investido pela Concessionária o valor indicado pela CAPET de R\$251.800,42 (duzentos e cinquenta e um mil, oitocentos reais e quarenta e dois centavos), base ago/96, que será considerado para efeito de comprovação do investimento.

Art. 5º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009 e da Instrução Normativa CODIR nº 50/2015.

Art. 6º - 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

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

ADRIANA MIGUEL SAAD
Vogal

Id: 2653102

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4920 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAIBA - TAXA DE REGULAÇÃO. ATRASO NO ENVIO DO COMPROVANTE DE PAGAMENTO.

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-220007/000208/2020, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaiba a penalidade de ADVERTÊNCIA, prevista no art. 37, inciso I, da Instrução Normativa CODIR nº 07/2009 c/c Cláusula Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo, inciso I, do Contrato de Concessão, em razão do descumprimento do art. 2º, inciso I, da Instrução Normativa CODIR nº 10/2010 c/c Cláusula Décima Nona, parágrafo primeiro, alíneas "f" e "g", do Contrato de Concessão, consubstanciado pelo atraso na apresentação do comprovante de pagamento da Taxa de Regulação referente ao mês de dezembro de 2020.

Art. 2º - Determinar à CAPET, em conjunto com a SECEX, que proceda à lavratura do respectivo Auto de Infração (AI), nos moldes da Instrução Normativa CODIR nº 07/2009.

Art. 3º - Determinar à CAPET e à SECEX que, no âmbito dos processos administrativos fiscalizatórios em que sejam constatadas quaisquer irregularidades, procedam à lavratura do respectivo Auto de Infração (AI), levando em conta a reincidência ou não quando da tipificação da penalidade pela falta ou atraso na apresentação de documentos (advertência ou multa) e o tempo de atraso na aplicação de multa pelo não pagamento da Taxa de Regulação.

Art. 4º - Baixar o presente regulatório em diligência à CAPET, para que apresente minuta de Instrução Normativa, no prazo de 30 (trinta) dias, consolidando as Instruções Normativas existentes - tais como nº 10/2010, 13/2010, 15/2010, 51/2015 e 86/2020, e observando as revisões e acréscimos de dispositivos elencados.

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

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

ADRIANA MIGUEL SAAD
Vogal

Id: 2653103

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4921 DE 28 DE MAIO DE 2025

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE ARAIAL DO CABO.

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-12/003.409/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Dar cumprimento à Deliberação AGENERSA nº 2.913/2016, integrada pela Deliberação Agensera nº 2.935/2016.

Art. 2º - Homologar o valor de R\$ 1.751.892,31 (um milhão, setecentos e cinquenta e um mil oitocentos e noventa e dois reais e trinta e um centavos) na data base de dezembro de 2008, relativo às obras emergenciais de recuperação da Estação de Tratamento de Esgotos e das três estações elevatórias do 1º Distrito de Araial do Cabo.

Art. 3º - Dar parcial cumprimento à Instrução Normativa nº 50/2015; tendo em vista o não atendimento ao Artigo 1º, inciso II, porquanto deixou de informar "imediatamente" as datas de início, suspensões e término da obra.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de Advertência, nos termos do Artigo 24, I, alínea g, da Instrução Normativa nº 07/2009, alterada pela Instrução Normativa nº 56/2015, por não aten-

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/003810/2023

Data de Autuação: 05/07/2023

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrência nº 2023008997 - Remanejamento de medidor. Falta de resposta.

Sessão Regulatória: 28/05/2025

100544745

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVI Nº43 (id. SEI [55249598](#)), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023008997, registrada em 30/05/2023 (reclamação sobre REMANEJAMENTO DE MEDIDOR c/c Falta de Resposta pela concessionária Águas do Rio BL 4). No documento enviado pela Ouvidoria, essa entendeu ter restado verificado o descumprimento do art. 67 da IN 103/2023^[1], que trata dos prazos para envio das respostas fornecidas pela Concessionária. Informa que a ocorrência foi classificada com prioridade média, tendo, portanto, o prazo de resposta de 10 dias, na forma da IN, e que, apesar das reiteradas solicitações formalizadas pela Ouvidoria, a Concessionária não respondeu a ocorrência. Ainda, tal conduta enquadra-se no art. 43, II, “c” e “d” da IN 103/2023^[2].

No id. SEI [55249973](#), consta cópia da reclamação, na qual o cliente informa que “Já solicitei 3 vezes movimentação do Hidrômetro, e todos os chamados são fechados (Cancelados), e não consigo obter o motivo do cancelamento.” Protocolo: 1851762/2023 CL 401542056-9 CPF 0800.27777-51”.

Sob o peticionamento intercorrente id. [SEI-220007/004397/2023](#), a Concessionária expôs suas razões. Informou que, quanto aos termos da reclamação em si, “no dia 21.05.2023 através da Ordem de Serviço n.º 2023 1851762 a Concessionária, compareceu ao imóvel, e foi impedida de realizar o serviço, sendo informado pelo usuário à equipe, que não desejava o deslocamento do medidor n.º A21S553170, mas sim, uma ligação individualizada para o seu imóvel. Sendo orientado durante a visita que tal procedimento poderia ser solicitado pelo Canais de Atendimento da Águas do Rio.”

Ainda, que “Entretanto, o reclamante em novo contato com a empresa, solicitou novo remanejamento do hidrômetro através da Ordem de Serviço n.º 2023 1898062, tendo comparecido uma equipe técnica no local para a realização do serviço no dia 28.05.23. Sendo, pela segunda vez impedida de realizar o serviço, mas, por moradores do local.”

E que “Observamos, que em outras duas ocasiões nos dias 05.06.23 e 22.06.2023, pelas Ordens de Serviço n.º 2023 2000061, e n.º 2023 2352181, respectivamente, moradores do local impediram o remanejamento do medidor.”

Por fim, que:

Assim, diante dos sucessivos impedimentos, para maiores verificações, através da Ordem de Serviço n.º 2023 2426977, uma equipe foi encaminhada ao local para a realização de uma vistoria, para apurações das condições das instalações do imóvel para a execução do deslocamento solicitado.

Durante a visita, constatou-se que o hidrômetro n.º A21S553170 a ser deslocado, abastecia 3 economias, e que com o seu remanejamento, apenas a residência do reclamante seria abastecida e 2 residências ficariam desabastecidas. O que inviabilizou a continuidade do deslocamento solicitado pelo reclamante.

Cabe mencionar que a equipe de atendimento da Concessionária realizou contato com o reclamante para esclarecimentos sobre o parecer da vistoria e, que o procedimento adequado seria a individualização do seu abastecimento. O que foi aceito pelo usuário.

Em razão disso, a matrícula n.º 403459418 em nome do usuário foi gerada e, através da Ordem de Serviço n.º 2023 2581967, a implantação de ligação nova de água para sua residência foi realizada no dia 06.07.2023.

Quanto ao não cumprimento do prazo normativo para resposta, a Concessionária informou estar envidando os melhores esforços para responder as ocorrências no menor prazo possível.

Ato contínuo, nos ids. SEI [62880205](#) e [63015080](#), a Ouvidoria entrou em contato com o consumidor para questionar se o problema foi solucionado, tendo ele respondido que “foi resolvido sim, em 3 meses”.

A Ouvidoria, no id. SEI [63180997](#), fez um resumo da reclamação, e reiterou seu entendimento consubstanciado na manifestação de id. [55249598](#), sugerindo o envio dos autos à CASAN.

A CASAN, sob o id. SEI [66615842](#), informou que “o caso se trata um processo de separação de abastecimento, diferentemente do que informa o reclamante quando fala em remanejamento de hidrômetro. O serviço de separação de abastecimento segue trâmites internos estabelecidos pela concessionária (...)”.

A Procuradoria, por sua vez, emitiu parecer no id. [66743718](#), concluindo pela não aplicação de penalidade, uma vez que “a Concessionária apresentou resposta que revela a divergência na solicitação do usuário. A reclamação realizada pelo usuário possui como assunto o remanejamento do medidor, porém, ao realizar visita técnica, a Concessionária verificou se tratar de separação de abastecimento.”

E que “Todavia, apesar do objeto da reclamação ser divergente ao apresentado pelo reclamante, a Concessionária atendeu ao solicitado e realizou a nova ligação de água na residência, o que foi confirmado pelo usuário (doc. SEI n.º [63015080](#)).”

Em 04/03/2024 foi enviado e-mail pela SECEX contendo ofício intimando a Concessionária a apresentar razões finais (id. SEI [69554595](#)). Em 14/05/2025, a SECEX certificou nos autos que foi encaminhado por e-mail à Concessionária pelo Ofício -NA 42 ([69414470](#)), prazo de 15 dias úteis para apresentação de Razões Finais, com registro de acesso externo com visualização em 18/03/2024. Ainda, que não foi localizado registro de peticionamento das razões finais por parte da Concessionária.

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 [90931003](#)).

É o relatório.

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora

VOTO

Processo nº: SEI-480002/003810/2023

Data de Autuação: 05/07/2023

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrência nº 2023008997 - Remanejamento de medidor. Falta de resposta.

Sessão Regulatória: 28/05/2025.

101319769

1. Trata-se de processo instaurado, por meio da CI AGENERSA/OUVI Nº43 (id. SEI [55249598](#)), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023008997, registrada em 30/05/2023 (reclamação sobre REMANEJAMENTO DE MEDIDOR c/c Falta de Resposta pela concessionária Águas do Rio BL 4).
2. No documento enviado pela Ouvidoria, essa entendeu ter restado verificado o descumprimento do art. 67 da IN 103/2023^[1], que trata dos prazos para envio das respostas fornecidas pela Concessionária. Informa que a ocorrência foi classificada com prioridade média, tendo, portanto, o prazo de resposta de 10 dias úteis, na forma da IN, e que, apesar das reiteradas solicitações formalizadas pela Ouvidoria, a Concessionária não respondeu à ocorrência. Ainda, que tal conduta enquadra-se no art. 43, II, “c” e “d” da IN 103/2023^[2].
3. Conforme relatado, em resposta inicial (id. [SEI-220007/004397/2023](#)), a Concessionária expôs suas razões, trazendo informações, tanto sobre o mérito da reclamação registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora, quanto sobre o não cumprimento do prazo normativo para resposta. Em relação a esse último tópico, registra-se, novamente, que a Concessionária se limitou a alegar que:

A Águas do Rio informa que, com o foco na melhoria contínua do atendimento aos usuários, está envidando os melhores esforços, para responder as ocorrências no menor prazo possível. Vale ressaltar que, ao identificar o aumento de volume de demandas, frente às ações comerciais de regularização de matrículas, como por exemplo, corte e fiscalização, imediatamente a Concessionária atuou em modelo de Força tarefa e redimensionou a equipe dedicada a atender a Agência Reguladora, de modo que estamos em fase de recebimento de novas pessoas para reforço deste time.

Complementarmente, o setor de Experiência com o Cliente, estimulou a condução de melhorias processuais no atendimento de primeiro nível – telefone 0800, Whats App e Lojas – para que as demandas sejam solucionadas de forma definitiva no primeiro atendimento, minimizando assim, as demandas que chegam para a Ouvidoria desta Agência.

Como exemplo da referida ação, no mês de junho, o volume recebido no primeiro nível foi da ordem de 210.000 atendimentos, destes, uma fatia corresponde a 0,4% (866 manifestações) decorreu em tratativa pela Ouvidoria do órgão regulador. Tais manifestações são de prioridade máxima para solução e especial atenção à causa raiz, evitando novas incidências na Agência Reguladora.

4. Relativamente aos aspectos técnicos, esta relatoria faz referência ao parecer da CASAN (id. SEI [66615842](#)), no qual a Câmara Técnica concluiu que *“o caso se trata um processo de separação de abastecimento, diferentemente do que informa o reclamante quando fala em remanejamento de hidrômetro. O serviço de separação de abastecimento segue trâmites internos estabelecidos pela concessionária e previstos no Contrato de Concessão e no Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Tal processo deve ser solicitado e acompanhado pelo usuário junto à própria concessionária.”*

5. Desta forma, como também entendeu a d. Procuradoria da AGENERSA, no parecer de id. SEI [66743718](#), a reclamação registrada na Ouvidoria tem objeto divergente do que de fato pretendia o usuário. De todo modo, a Concessionária atendeu ao solicitado pelo reclamante, realizando nova ligação de água em sua residência, o que restou confirmado pelo consumidor, conforme id. SEI [63015080](#). Neste sentido, quanto ao aspecto técnico, entendo que não houve descumprimento de nenhuma obrigação pela Concessionária.

6. Ressalta-se, por oportuno, que em 14/05/2025 a SECEX certificou nos autos o encaminhamento, por e-mail, à Concessionária do Ofício NA 42 ([69414470](#)), concedendo prazo de 15 dias úteis para apresentação de Razões Finais, com registro de acesso externo com visualização, em 18/03/2024. Ainda, que não foi localizado registro de peticionamento das razões finais, por parte da Concessionária.

7. Por outro turno, é preciso destacar que, como bem ressaltado pela Ouvidoria desta Agência Reguladora, nos ids. [55249598](#) e [63180997](#), restou demonstrado que a Concessionária descumpriu a Instrução Normativa nº 103/2023 da AGENERSA, no que tange aos prazos para envio de respostas, previstos no art. 67 da referida norma.

8. Percebe-se que a ocorrência ora analisada foi registrada em 30/05/2023 nesta Agência, tendo sido classificada como “prioridade média”, com prazo de 10 dias úteis para resposta, conforme art. 67, II da IN 103/2023. A Ouvidoria demonstrou, no id. SEI [55249639](#), que a comunicação à Concessionária foi, inclusive, reiterada no dia 11/06/2023, e o id. [55914343](#) evidencia nova comunicação, enviada em 17/07/2023, concedendo prazo inadiável de 10 dias, sobrevindo a resposta apenas em 31/07/2023 (último dia do prazo derradeiro).

9. É preciso chamar atenção para o fato de que a Concessionária sequer apresentou argumentação específica para o descumprimento do prazo normativo, limitando-se a argumentos genéricos.

10. Assim, entendo que a conduta da Regulada, caracterizada pela omissão em responder às solicitações formalizadas pela AGENERSA nos ofícios supracitados, não pode ser abonada por esta Agência, merecendo a reprimenda adequada.

11. Vale destacar que a atuação da Concessionária não só violou Instrução Normativa da AGENERSA, como também vai de encontro ao Contrato de Concessão, sobretudo o que dispõe a subcláusula 25.2.3 do contrato, que assim estabelece:

“25.1. Sem prejuízo das demais disposições deste CONTRATO e da legislação aplicável, são deveres da CONCESSIONÁRIA:

(...)

25.2.3. fornecer prontamente à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitado, toda e qualquer informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO, bem como a qualquer modificação ou interferência causada por si ou por terceiros;

12. Ao descumprir o referido dever, a Concessionária sujeitou-se à penalidade de Advertência, conforme se extrai da subcláusula 37.4 do Contrato de Concessão:

“37. PENALIDADES CONTRATUAIS

(...)

37.4. A penalidade de advertência será aplicada, sem prejuízo de outras hipóteses, quando a CONCESSIONÁRIA:

(...)

37.4.3. deixar de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas ou aquelas a que esteja obrigada independentemente de solicitação;”

13. Portanto, considerando que a penalidade deve atingir além do fim punitivo, o pedagógico, na medida em que objetiva impedir a adoção de comportamentos semelhantes no futuro, e consideradas as particularidades do caso, entendo ser a Advertência a penalidade adequada, conforme Cláusula 37, subcláusula 37.4.3 do instrumento concessório.

14. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de ADVERTÊNCIA, em razão do descumprimento dos prazos estabelecidos na IN 103/2023 da AGENERSA, bem como da subcláusula 25.2.3 do Contrato de Concessão, por não fornecer prontamente, e dentro dos prazos normativos, à AGÊNCIA REGULADORA, quando por ela solicitada, informação disponível relativa aos SERVIÇOS e à CONCESSÃO;

II. Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR n.º 14/2010; e

III. Determinar que a Secretaria Executiva adote as providências de praxe no bojo do presente processo.

É como voto.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2025.

Gisele de Lima Pereira

Conselheira Relatora