



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5027 DE 26 DE MARÇO DE 2026

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 08 de abril de 2026

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4 - OCORRÊNCIA - FALTA D'ÁGUA - MPRJ - REG. 387/2024 - MPRJ 2025.00322790.

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-480002/004062/2025, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2.3 e 25.2.28, do Contrato de Concessão.

Art. 2º Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º Determinar à SECEX que officie o MPRJ acerca da presente Decisão.

Art. 4º Determinar à Ouvidoria desta Agência que envide os melhores esforços para buscar contactar a reclamante, a fim de informá-la acerca da presente Decisão, bem como para destacar a relevância da participação dos usuários para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos regulados.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES

Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO

Conselheiro-Relator

ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR

Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA

Conselheira

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO

Conselheiro

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5024 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. ÍNDICE DE CONTROLE DE PERDAS PARA O ANO DE 2022.**

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-480002/000554/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - CONSIDERAR que o objeto do presente feito visa somente avaliar o cumprimento da meta de perdas pela Concessionária Prolagos referente ao ano de 2022, conforme fundamentação no corpo do presente voto.

Art. 2º - CONSIDERAR que a Concessionária Prolagos não atingiu a meta de 30% por cento referente ao Índice de Controle de Perdas para o ano de 2022 prevista na Cláusula Décima Segunda, alínea "b", Anexo V do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, conforme fundamentação no corpo do presente voto.

Art. 3º - APLICAR à Concessionária Prolagos a penalidade de multa no valor de 0,04% (quatro centésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração (31/12/2022), com base no art. 24, I, "g" da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009 c/c Cláusula Quinquagésima Primeira, parágrafo 22, inciso II, do Contrato de Concessão, pelo descumprimento à Cláusula Décima Segunda, alínea "b", Anexo V do 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão c/c Cláusula Décima Nona, parágrafo 1º, alínea "g" do Contrato de Concessão.

Art. 4º - DETERMINAR à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente
Relator**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro**ADRIANA MIGUEL SAAD**
Vogal

Id: 2726871

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5025 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. HOMOLOGAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DE EXPANSÃO DA REDE COLETORES DE ESGOTO E ELEVATÓRIA DO CENTRO DO MUNICÍPIO DE IGUA-BA, RIO DE JANEIRO.**

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-12/003/157/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Homologar o valor de R\$ 113.193,26 (cento e treze mil, cento e noventa e três reais e vinte e seis centavos), reconhecendo como cumprido o objeto do presente processo, qual seja, o Projeto de Expansão da Rede Coletora de Esgotos e Elevatória do Centro do Município de Iguaba Grande.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva oficie o Município de Iguaba Grande, informando quanto à publicação da presente Deliberação.

Art. 3º - Remeter o presente feito para ao Processo Revisional da Concessionária Prolagos, para análise e adequação das metas físicas e financeiras.

Art. 4º - Encerrar e arquivar o presente Processo Regulatório.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro-Relator**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726872

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5026 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PÁDUA - REGULARIDADE FISCAL - 2025.**

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-480002/003809/2025, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar comprovada a Regularidade Fiscal, declarando-se regular a situação da Concessionária Águas de Pádua, até o dia 31 de março de 2026, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 121/2024.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Águas de Pádua a penalidade de Advertência, com fundamento na Cláusula 35, subcláusulas 35.1.1, 35.2, 35.3 e 35.3.3, pelo descumprimento do Artigo 3º Instrução Normativa AGENERSA nº 121/2024, em razão da inobservância formal do prazo de apresentação dos documentos para exame da regularidade fiscal.

Art. 3º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro-Relator**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726873

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5027 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 4 - OCORRÊNCIA - FALTA D'ÁGUA - MPRJ - REG. 387/2024 - MPRJ 2025.00322790.**

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-480002/004062/2025, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2.3 e 25.2.28, do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Determinar à SECEX que oficie o MPRJ acerca da presente Decisão.

Art. 4º - Determinar à Ouvidoria desta Agência que envie os melhores esforços para buscar contactar a reclamante, a fim de informá-la acerca da presente Decisão, bem como para destacar a relevância da participação dos usuários para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos regulados.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro-Relator**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726874

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5028 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CEDAE. APLICAÇÃO DE PENALIDADE EM RAZÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-22/007.261/2019, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente a 0,00010% sobre o valor do faturamento da Companhia, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração.

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 66/2016.

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

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro-Relator**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726875

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5029 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2024003400. FATURA CONSUMO ELEVADO. RECURSO.**

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-480002/003046/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso Administrativo interposto pela Concessionária Águas do Rio (Bloco 01), eis que tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

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

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro-Relator**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726876

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5030 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2025003342 - IRREGULARIDADES NO ABASTECIMENTO - OFÍCIO Nº 026/2025 - 3ª PJTCOSGO.**

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-480002/001856/2025, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de multa, no valor correspondente ao percentual de 0,000075% (7,5 centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2.3 e 25.2.5, do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 3º, item 11, do Regulamento dos Serviços c/c Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

Art. 3º - Determinar à SECEX a abertura de Processo Regulatório específico, com vistas à verificar a viabilidade da normatização, no âmbito desta AGENERSA, da concessão de abatimentos tarifários/ressarcimento automático em situações de descontinuidade do abastecimento de água, estabelecendo critérios objetivos para a recomposição econômica dos usuários afetados.

Art. 4º - Determinar à SECEX que oficie o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ, a fim de informá-lo acerca da presente Decisão.

Art. 5º - Determinar à Ouvidoria desta Agência que entre em contato com a reclamante, a fim de informá-la acerca dos desdobramentos do presente caso no âmbito regulatório, bem como destacar a relevância da participação dos usuários para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos regulados.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de março de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**
Conselheiro-Relator**ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR**
Conselheiro**GISELE DE LIMA PEREIRA**
Conselheira**JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO**
Conselheiro

Id: 2726877

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5031 DE 26 DE MARÇO DE 2026****CONCESSIONÁRIA CEG RIO - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO P-124/24 E TERMO DE NOTIFICAÇÃO 015/2024. VISTORIA EM POSTO DE GNV - VOLTA REDONDA.**

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-480002/008372/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG Rio a penalidade de Advertência, nos termos do Artigo 12, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA nº 001/2007, em razão do descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º; da Cláusula Quarta, caput e item 6 do § 1º, todas do Contrato de Concessão, demonstrado pelas irregularidades detectadas pela CAENE no Relatório de Fiscalização RF CAENE nº P-124/24 e Termo de Notificação nº 015/2024.

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/004062/2025

Data de Autuação: 08/05/2025

Concessionária: Águas do Rio 4

Assunto: Ocorrência - Falta d'água - MPRJ - REG. 387/2024 - MPRJ 2025.00322790

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128543002

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 007/2025^[1], encaminhado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Núcleo Capital do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, para apurar a reclamação registrada junto à Ouvidoria do órgão noticiando suposta falha na prestação do serviço de abastecimento de água pela Concessionária Águas do Rio 4 na Rua Caruaru, Grajaú - Rio de Janeiro.

Inicialmente, cumpre contextualizar que, por meio da Concorrência Internacional nº 01/2020, o Governo do Estado do Rio de Janeiro licitou a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de diversos municípios do Estado, organizados em quatro blocos regionais.

No Bloco 4, cuja área de concessão abrange os municípios de Belford Roxo, Duque de Caxias, Japeri, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu, Queimados e São João de Meriti, além de parte do Município do Rio de Janeiro, notadamente as áreas situadas nas regiões Centro e Zona Norte (AP1 e AP3), a concessão foi formalizada por meio do Contrato nº 34/2021, sendo a prestação dos serviços de responsabilidade da Concessionária Águas do Rio 4.

A partir dessa breve contextualização, passa-se ao relato referente ao Processo Regulatório, ora em análise.

Consta da reclamação registrada junto à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro que a usuária informou que, desde 28 de março de 2025, passou a ocorrer interrupção reiterada no abastecimento de água

em seu endereço, permanecendo o imóvel por dias consecutivos sem fornecimento, circunstância que ocasionou o esvaziamento completo das caixas d'água da residência. Alegou, ainda, que no local residem dois idosos com problemas de saúde, os quais estariam sendo diretamente prejudicados pela ausência do serviço essencial, bem como que a Concessionária não teria promovido abatimento proporcional na fatura referente ao período de desabastecimento, limitando-se a apresentar respostas consideradas vagas, sendo a situação extensiva ao bairro e às localidades próximas.

Após a instauração do feito, a Secretaria Executiva desta Reguladora encaminhou o Ofício AGENERSA/SCEXEC N° 1225/2025[2] ao MPRJ, meio pelo qual foi informado acerca da autuação do presente processo regulatório.

A CASAN[3], no âmbito de suas competências, solicitou à Concessionária que prestasse esclarecimentos técnicos relativos ao imóvel em questão, consistentes nas seguintes providências: *(i) Informar se o abastecimento na referida rua está regularizado, especificando a data de normalização. Para fins de comprovação, deverão ser realizadas 2 (duas) medições diárias, em períodos distintos, durante 3 (três) dias consecutivos; (ii) Indicar os possíveis motivos técnicos e operacionais que ocasionaram a falha no abastecimento.*

A Ouvidoria desta Agência[4] informou ter registrado a Ocorrência n° 2025006025, encaminhada à Concessionária em 14/05/2025. Em resposta, a Regulada comunicou a realização de vistoria no local e informou que o imóvel se encontrava abastecido, esclarecendo, ainda, as providências adotadas no âmbito do atendimento, as quais foram repassadas à reclamante em 22/05/2025, sem que houvesse posterior retorno. Ademais, **a Ouvidoria sinalizou que, após consulta ao banco de dados institucional, foram identificadas cinco reclamações anteriores relacionadas à falta de abastecimento no mesmo endereço, registradas nos meses de novembro de 2022, julho de 2024, duas ocorrências em novembro de 2024 e uma em dezembro de 2024.**

Em razão da ausência de manifestação da Concessionária no prazo inicialmente concedido, a CASAN expediu o Ofício AGENERSA/CASAN n° 465/2025[5], reiterando a solicitação anteriormente formulada por meio do Ofício AGENERSA/CASAN n° 395/2025[6].

Após a reiteração, a Regulada apresentou manifestação por meio da Carta RIO4.JRG.2025/000404[7], juntada aos autos em processo intercorrente,

na qual prestou esclarecimentos acerca do abastecimento no endereço objeto da reclamação. Como transcrição abaixo:

“2. Inicialmente, a respeito das alegações de falta de abastecimento de água, vale destacar que eventualmente podem acontecer intercorrências nos sistemas de abastecimento de água que podem resultar em desabastecimento e/ou baixas pressões nas redes de distribuição, tratando-se de situações pontuais e que são inerentes à operação de qualquer sistema público de saneamento básico, dada a amplitude e complexidade das infraestruturas que os compõem.

3. Com efeito, os sistemas públicos de abastecimento de água são formados por um conjunto de infraestruturas ligadas à prestação dos serviços, tais como redes, ligações, estações elevatórias, estações de tratamento, entre outras, conforme cláusula 1.1.64 do Contrato de Concessão. Essas infraestruturas são instaladas pelo prestador com o objetivo de assegurar a prestação dos serviços em toda a área da concessão, de modo que, em alguns casos, uma mesma estrutura pode atender diversas ruas, bairros ou até municípios.

4. Desse modo, uma ocorrência pontual de desabastecimento de água ou baixa pressão na rede de distribuição pode ter origens diversas, inclusive alheias ao controle da Concessionária, como situações de irregularidades nas instalações intradomiciliares, vazamentos internos provocados por ações de terceiros, paralisações programadas, falta de energia elétrica (que interrompe o bombeamento no abastecimento na rede), questões relacionadas ao sistema upstream, ligações fraudulentas, dentre outras questões.

5. Assim, cada evento exige uma atuação específica por parte da Concessionária, a fim de identificar a causa que originou o desabastecimento e as medidas necessárias para regularização dos serviços, tais como uso de gerador de energia, remanejamento de rede, troca de tubulação, vistorias, notificação de terceiros etc. O período de normalização dos serviços depende, portanto, de fatores variados, como por exemplo a área afetada pelo desabastecimento, o número de usuários afetados, se o motivo da interrupção decorre de ações programadas da Concessionária, de fatos de terceiros etc.

6. Cabe destacar, ainda, que dada a ausência histórica de investimentos, o Contrato de Concessão estabeleceu um prazo de carência para que a Concessionária pudesse, nos primeiros anos da concessão, realizar os investimentos necessários para restabelecer as condições operacionais dos sistemas públicos de água e esgoto.

7. Em paralelo, foram estabelecidas metas progressivas para a universalização dos serviços, em linha com o disposto no art. 3º, III, c/c art. 11, §2º, II, da Lei Federal nº 11.445/2007, reforçando a noção de que a atuação da Concessionária é gradual e que intercorrências pontuais nos sistemas públicos, sobretudo nos primeiros anos após a assunção dos serviços, são inerentes à concessão e à operação do sistema público de saneamento básico, dada a amplitude e complexidade das infraestruturas que os compõem.

8. No caso concreto, a Águas do Rio esclarece que, em vistoria para verificação de falta de água realizada em 16/05/2025, o imóvel encontrava-se abastecido, conforme evidenciam os registros a seguir:

(...)

9. Cumpre ressaltar que, como parte do esforço para garantir o abastecimento no local e a fim de mitigar eventuais impactos decorrentes de desabastecimentos pontuais que possam surgir, a Concessionária, nos termos do Contrato de Concessão, mantém canais de comunicação permanentemente abertos aos usuários, por meio dos quais é possível solicitar o fornecimento de abastecimento alternativo por meio de caminhões-pipa.

10. Nesse sentido, a Concessionária informa que, em consulta aos sistemas internos, não foram localizados registros de solicitação de abastecimento complementar vinculados à matrícula do usuário.

11. Desse modo, considerando a atuação da Águas do Rio para assegurar a regularidade do abastecimento na região, solicita-se o arquivamento do presente processo de fiscalização, ao passo que se coloca à disposição para esclarecimentos à usuária, inclusive por meio dos seus canais de comunicação oficiais.”

Ao examinar a manifestação apresentada pela Concessionária, a Câmara Técnica de Saneamento exarou o Parecer nº 222/2025/AGENERSA/CASAN[8], no qual consignou que a resposta ao Ofício NA nº 395/2025 não atendeu de forma satisfatória às determinações desta Agência. Verificou-se que a Regulada apresentou apenas registro fotográfico pontual de vistoria realizada em 16/05/2025, sem proceder às medições exigidas - duas medições diárias, em períodos distintos, durante três dias consecutivos -, o que não se mostra suficiente para comprovar a regularidade, continuidade e adequação da pressão no abastecimento.

A CASAN registrou, ainda, que as justificativas apresentadas foram genéricas, sem análise técnica individualizada do caso concreto, ressaltando que a alegação de período de carência para universalização não afasta a obrigação contratual de observância dos níveis mínimos de continuidade do serviço, razão pela qual concluiu nos seguintes termos:

“Esta Câmara Técnica conclui que a Concessionária não atendeu de forma satisfatória aos ofícios encaminhados, deixando de apresentar informações técnicas específicas e suficientes que comprovem a regularidade e a adequada prestação do serviço de abastecimento de água no endereço objeto da demanda.

Dessa forma, verifica-se o descumprimento das seguintes normativas:

- Cláusulas 25.2.3 e 25.2.28 do Contrato de Concessão Nº 33/2024;*
- Art. 3.1 Regulamento de Serviços”*

Na sequência, a Ouvidoria da AGENERSA[9] juntou aos autos **nova reclamação apresentada pela usuária, encaminhada em 24 de junho de 2025**, na qual informou que ela e demais moradores do local permaneciam sem abastecimento de água. Na mesma oportunidade, relatou que a Concessionária teria aberto um buraco na rua para a realização de suposto reparo ou manutenção há algumas semanas, sem que o serviço tivesse sido concluído. Segundo a manifestação, tanto a escavação permanecia aberta quanto persistia a interrupção do fornecimento, circunstâncias que motivaram pedido de fiscalização por parte desta Agência.

Acerca disso, a Regulada[10] informou que a intermitência no abastecimento relatada pela usuária teria decorrido de ocorrência pontual associada à existência de vazamento na localidade, o qual teria impactado o

fornecimento de água nos imóveis situados entre os números 116 e 190 do referido logradouro. A Concessionária esclareceu que identificou a causa da intermitência e que estaria adotando medidas para a solução definitiva do problema, afirmando ter envidado esforços para mitigar os impactos decorrentes de eventuais desabastecimentos pontuais. Ressaltou, ainda, que disponibiliza abastecimento alternativo por meio de caminhões-pipa e mantém canais permanentes de atendimento aos usuários para solicitação do referido serviço. Por fim, destacou que, nos termos das normas técnicas aplicáveis e do Regulamento de Serviços, é obrigação dos usuários manter reservatório com capacidade mínima de armazenamento para 24 horas, e, diante das informações prestadas, requereu o arquivamento do presente processo de fiscalização, colocando-se à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Em continuidade à instrução do feito, os autos foram remetidos à Procuradoria, para análise jurídica da matéria, que, por sua vez, manifestou-se por meio do Parecer nº 370/2025/AGENERSA/PROC[11], cuja conclusão é transcrita a seguir:

“Diante do exposto, entende-se que a Concessionária Águas do Rio – Bloco 04 violou o disposto nas seguintes normas:

Art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006;

Art. 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995;

Cláusula 25, itens 25.2.3 e 25.2.8 do Contrato de Concessão;

Item 6.5.1 – Atendimento aos Prazos de Solicitações e Reclamações do Anexo IV, do Contrato de Concessão; e

Art. 3, item 1, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Sendo assim, sugere-se a aplicação da penalidade, a fim de punir a Regulada pela conduta adotada perante a reclamação ora discutida.”

No curso da tramitação, foi juntado aos autos o Ofício nº 394/2025-4PJTCCCAP[12], expedido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio do qual foram requisitadas informações atualizadas acerca das providências adotadas por esta Agência na apuração das irregularidades relatadas.

Em atenção ao ofício ministerial, foi expedido o Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 2680[13], por meio do qual esta Agência encaminhou ao MPRJ atualização das providências adotadas, inclusive com referência às manifestações técnicas e jurídicas constantes dos autos.

O presente feito foi então distribuído à minha relatoria por Decisão do Conselho-Diretor, na 16ª Reunião Interna[14], realizada no dia 10/11/2025.

A Concessionária foi instada a apresentar suas Razões Finais através do Ofício AGENERSA/CONS-02 N° 6/2026[15]. Em resposta, a Concessionária enviou o Carta RIO4.JRG.2026/000097[16], oportunidade na qual reiterou os argumentos já postos ao longo da instrução processual, nos seguintes termos:

“19. Nesse contexto, não parece adequado que a Concessionária seja penalizada por supostamente “não apresentar justificativa razoável para a não observância dos prazos de resposta”, visto que a Águas do Rio envidou todos os esforços para a solução do caso e a prestação das informações solicitadas pela CASAN. Para tanto, a Águas do Rio tomou providências específicas, como reparos e manobras emergenciais para assegurar a regularidade e continuidade do abastecimento na região e a instalação do data logger para aferição da pressão da água no local, conforme solicitado pela AGENERSA.

20. Inclusive, vale destacar que, em caso semelhante, a CASAN já reconheceu, como justificativa suficiente para a interrupção no abastecimento, a realização de manutenções essenciais à prestação adequada dos serviços e que não configuram descontinuidade dos serviços, não podendo ensejar a aplicação de qualquer penalidade à Concessionária.

21. Resta claro que a Águas do Rio envidou os máximos esforços para assegurar a continuidade do abastecimento da região e a prestação adequada dos serviços, em estrito atendimento ao que dispõe as Leis Federais n° 8.987/1995 e 11.445/2007, a Lei Estadual n° 4.736/2006, o Contrato de Concessão (notadamente Cláusulas 25.2 e 25.2.1) e a IN 103/2023.

*22. Por fim, ainda que se entendesse por qualquer falha da Concessionária na solução da ocorrência, é importante destacar que a Águas do Rio **cumpriu substancialmente** as obrigações necessárias para solucionar a suposta falta de água, e atender à solicitação da usuária, bem como prestar esclarecimentos à AGENERSA, de modo que o presente processo deve ser extinto sem aplicação de qualquer penalidade.*

23. O adimplemento substancial visa resguardar a boa-fé objetiva e a função social dos contratos administrativos, de forma que não é justificável a imposição de penalidades desproporcionais na ocorrência de descumprimento meramente formal ou parcial – que não compromete o resultado da obrigação nem acarreta prejuízo à sua finalidade ou ao interesse público. Conforme baliza o Superior Tribunal de Justiça:

(...)

24. Esse é justamente o caso em discussão. A Águas do Rio efetivamente adotou as providências necessárias para manutenção do sistema, retomada do abastecimento assim que possível e atendimento ao usuário, bem como prestou esclarecimentos à AGENERSA — o que evidencia o atendimento da obrigação principal, de natureza material e finalística.

IV. SUBSIDIARIAMENTE: DA NECESSIDADE DE APLICAÇÃO DO FORMALISMO MODERADO

*25. Ainda subsidiariamente, caso não se entenda pela regularidade da atuação da Concessionária ou o adimplemento substancial da obrigação, é importante a avaliação do caso concreto à luz do **formalismo moderado**, considerando a ausência de qualquer omissão.*

26. No contexto de uma concessão de serviço público, a atividade de fiscalização e controle da Administração Pública sobre a execução contratual deve ser realizada de forma simplificada e orientada a resultados, de modo que os ritos e procedimentos não podem se tornar um fim em si mesmo².

27. À luz dos princípios do formalismo moderado e da instrumentalidade do processo, é certo que o apoio efetivo prestado pela Concessionária para solução da demanda atendeu integralmente à finalidade regulatória.

28. Assim, considerando que o processo não constitui um fim em si mesmo – conforme estabelece o princípio da instrumentalidade do processo – e que houve a efetiva solução do caso e apresentação dos esclarecimentos pertinentes, verifica-se que **não há conduta passível de penalização**, sob pena de afronta ao princípio da proporcionalidade.

29. Inclusive, é importante ressaltar que a Águas do Rio efetivamente apresentou justificativas a respeito do desabastecimento e instalou logger para monitoramento dos níveis da pressão da água na região, justamente as solicitações realizadas pela CASAN (apresentação de medições da pressão manométrica e justificativas para a ocorrência).

30. CONCLUSÃO

31. Diante do exposto, a Águas do Rio solicita o **arquivamento** do presente processo regulatório sem a aplicação de penalidade, considerando a regularidade da atuação da Concessionária (que agiu de modo adequado para solucionar o caso, mitigar os impactos da ocorrência e prestar os esclarecimentos pertinentes, bem como adimpliu substancialmente suas obrigações). Subsidiariamente, a Concessionária solicita a aplicação do formalismo moderado ao caso em tela.”

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro-Relator

[1] DOC SEI Nº 99595373 - OFÍCIO Nº 007/2025 | DOC SEI Nº 99595379 - ANEXO - REG. 387/2024 | DOC SEI Nº 99595382 - ANEXO - PROTOCOLO OUVIDORIA MPRJ.

[2] Doc SEI nº 99843088 - Ofício Of. AGENERSA/SCEXEC Nº1225.

[3] Doc SEI nº 100063850 - Ofício NA 395.

[4] Doc SEI nº 100748465 - Despacho de Encaminhamento de Processo | Doc SEI nº 100750308 - Anexo Ocorrência - 2025006025 | Doc SEI nº 100750313 - Anexo resposta ocorrência 2025006025 | Doc SEI nº 100750346 - Anexo fotos resposta ocorrência 2025006025 | Doc SEI nº100809002 Mensagem enviada a usuária

- [5] Doc SEI nº 101263204 - Ofício AGENERSA/CASAN nº 465/2025
- [6] Doc SEI nº 101263204
- [7] Doc SEI nº 102552853 - Carta RIO4.JRG.2025/000404
- [8] Doc SEI nº 102637025 - Parecer nº 222/2025/AGENERSA/CASAN
- [9] Doc SEI nº 103152569 - Despacho de Encaminhamento de Processo | Doc SEI nº 103154089 Manifestação - usuária Catherine Perth.
- [10] Doc SEI nº 104882210 - Carta RIO4.JRG.2025.000621
- [11] Doc SEI nº 105537784 - Parecer nº 370/2025/AGENERSA/PROC
- [12] Doc SEI nº 114595866 - Ofício 394/2025-4PJTCCCAP
- [13] Doc SEI nº 116071390 - Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 2680
- [14] Doc SEI nº 118723746 - 16ª Reunião Interna
- [15] Doc SEI nº 122292373 - Ofício Of. AGENERSA/CONS-02 N°6/2026
- [16] Doc SEI nº 124428670 - Carta RIO4.JRG.2026/000097

VOTO

Processo nº: SEI-480002/004062/2025

Data de Autuação: 08/05/2025

Concessionária: Águas do Rio 4

Assunto: Ocorrência - Falta d'água - MPRJ - REG. 387/2024 - MPRJ 2025.00322790

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128544988

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 007/2025, encaminhado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Núcleo Capital - do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), para apurar a reclamação registrada junto à Ouvidoria do órgão noticiando suposta falha na prestação do serviço de abastecimento de água pela Concessionária Águas do Rio 4, na Rua Caruaru, Grajaú - Rio de Janeiro.

A reclamante relatou, em sua primeira manifestação junto ao MPRJ, datada de 07/04/2025, interrupção prolongada no abastecimento de água em seu endereço, permanecendo o imóvel por dias consecutivos sem fornecimento, o que ocasionou o esvaziamento completo das caixas d'água. Destacou que residem no local dois idosos com problemas de saúde, diretamente prejudicados pela falta do serviço essencial, e que a Concessionária não teria promovido abatimento proporcional na fatura, limitando-se a apresentar respostas vagas, sendo a situação extensiva ao bairro e às localidades próximas.

Em sua segunda manifestação, igualmente direcionada à Ouvidoria do MPRJ, em 14/05/2025, a reclamante relatou nova interrupção de abastecimento durante obra da Regulada, que se estendia por mais de um mês, causando transtornos adicionais aos moradores.

Registra-se, ainda, que a Ouvidoria identificou outros cinco registros de reclamações anteriores referentes ao mesmo endereço, no período de novembro de 2022 a dezembro de 2024, reforçando a recorrência das interrupções no fornecimento.

No curso da instrução processual, a CASAN precisou reiterar sua solicitação à Concessionária para obter resposta, sendo que esta, ao final, limitou-se a apresentar justificativas genéricas, sem análise técnica individualizada ou indicação de datas de solução, demonstrando falta de diligência e ausência de iniciativa para solicitar dilação de prazo.

Dessa forma, restou constatado o descumprimento das Cláusulas 25.2.3 e 25.2.28 do Contrato de Concessão nº 33/2024, que estabelecem a obrigatoriedade de atendimento tempestivo às solicitações e de prestação de informações claras e completas à Agência.

Em manifestação posterior, ao ser oficiada pela Secex, a Águas do Rio esclareceu que identificou a causa da intermitência no abastecimento da localidade, consistente em um vazamento, e informou que estaria atuando na solução definitiva do problema. Adicionalmente, reiterou que tem envidado esforços para mitigar os impactos decorrentes de eventuais desabastecimentos pontuais que possam ocorrer, sem, contudo, detalhar datas ou comprovar a efetiva solução das ocorrências.

No caso em exame, embora existam fortes indícios de deficiência na prestação do serviço e de insuficiência no atendimento tempestivo à usuária, a comprovação plena da falha, sob o ponto de vista probatório, resta parcialmente prejudicada. Isso se deve ao fato de não constarem nos autos registros de solicitação de abastecimento complementar formulados pela usuária junto à Concessionária, que, por sua vez, informou a inexistência de tais registros, vinculados à matrícula da usuária, em seus sistemas internos. Acrescenta-se que a própria Ouvidoria da Agência não obteve devolutiva da reclamante, impossibilitando a verificação precisa dos fatos. A ausência desses registros impede a precisa verificação da data em que as solicitações teriam sido realizadas, do respectivo objeto, bem como da data de eventual solução pela Regulada, elementos indispensáveis à completa aferição da dinâmica dos fatos narrados.

Todavia, tal circunstância não afasta, em absoluto, a irregularidade da conduta da Concessionária no âmbito desta instrução processual. Ao contrário, resta evidenciado o descumprimento do dever de prestar informações claras, completas e tempestivas a esta Reguladora, nos termos da regulamentação aplicável, especialmente porque a resposta apresentada limitou-se a alegações genéricas, sem indicar, de forma objetiva, as providências adotadas, as datas de início e término da ocorrência, ou a efetiva solução conferida ao problema relatado.

Por seu turno, se a Concessionária pretendia demonstrar a regularidade de sua atuação, deveria ter instruído sua manifestação com elementos concretos capazes de comprovar a tempestividade e a efetividade da resposta prestada à usuária, inclusive com a indicação das datas de solução do caso - o que não ocorreu. A omissão dessas informações compromete a verificação da adequação do serviço e evidencia fragilidade no atendimento regulatório, situação que, inclusive, vem se mostrando recorrente.

Cumpre acrescentar que a inadequação da conduta da Concessionária assume contornos ainda mais relevantes quando analisada à luz do perfil dos usuários afetados, havendo nos autos relato de que a interrupção do serviço atingiu diretamente idosos com problemas de saúde. Nessa perspectiva, o Estatuto do Idoso, em seu Artigo 3º, consagra o dever de proteção prioritária à pessoa idosa, impondo ao Poder Público e aos prestadores de serviços públicos o dever de assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação de seus direitos fundamentais, dentre os quais se insere o acesso adequado e contínuo a serviços essenciais. Tal circunstância reforça a necessidade de observância de padrões elevados de diligência e transparência por parte da Regulada, sobretudo na gestão de ocorrências que possam impactar usuários em condição de maior vulnerabilidade.

Por fim, quanto à alegação de que as paralisações decorreram de manutenção no sistema, cumpre ressaltar que o Artigo 5º do Regulamento de Serviços admite que tais interrupções não configuram descontinuidade do serviço apenas quando devidamente comunicadas, na forma do Artigo 6º. Assim, a mera invocação de intervenção corretiva ou de manutenção no sistema não basta, por si só, para afastar a irregularidade, sendo indispensável a demonstração de prévia comunicação e de adequada gestão da ocorrência.

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

Assim sendo, vale apontar que esta Reguladora possui legitimidade para impor sanções nas hipóteses de descumprimento contratual por parte da Concessionária, nos termos do item 37.1 do Contrato de Concessão. No caso em análise, restou caracterizado o descumprimento do dever de prestar, tempestivamente, as informações solicitadas por esta Agência. O item 37.4. e

37.4.3. do Instrumento Concessivo, por sua vez, estabelecem que será aplicada a penalidade de advertência quando a Concessionária deixar de prestar, no prazo estipulado, as informações solicitadas ou aquelas a que esteja obrigada independentemente de solicitação. Portanto, na ausência de informações quanto a reincidência da Regulada no cometimento dessa infração, à luz dos parâmetros decisórios adotados por esta AGENERSA em casos análogos, sugiro a aplicação de advertência, medida que preserva o caráter pedagógico da sanção.

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

1. Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, itens 25.2.3 e 25.2.28, do Contrato de Concessão.

2. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

3. Determinar à SECEX que oficie o MPRJ acerca da presente Decisão.

4. Determinar à Ouvidoria desta Agência que envide os melhores esforços para buscar contactar a reclamante, a fim de informá-la acerca da presente Decisão, bem como para destacar a relevância da participação dos usuários para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos regulados.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator