



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5028 DE 26 DE MARÇO DE 2026

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

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 CA-PET, 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 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

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 CA-PET, 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- E-22007.261/2019

Data de Autuação: 01/04/2019

Concessionária: CEDAE

Assunto: Aplicação de Penalidade em Razão de Falha na Prestação dos Serviços.

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128679638

Trata-se de processo regulatório instaurado por ordem da Secretaria Executiva, conforme folha 2 do doc. SEI 16368645, em primeiro de abril de 2019, para apurar suposto vazamento de água e conseqüente falha no fornecimento de água ao consumidor, residente no bairro de Cosmos, município do Rio de Janeiro.

O expediente foi deflagrado a partir do recebimento da reclamação do consumidor pela Ouvidoria desta Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico (“Agenersa”). A Ouvidoria constatou que a questão fora relatada pelo reclamante por meio de ocorrência à CEDAE, em 21/01/2019. Entretanto, até 28/03/2019 não houve resposta ao cliente, o qual continua esperando pela solução. (fl. 3, doc. SEI 16368645)

Em sua ocorrência apresentada à CEDAE, juntada à folha 4 do doc. SEI 16368645, o consumidor relata que houve vazamento interno em frente à sua residência e que seu fornecimento de água está sem pressão. Alega, ainda, que a CEDAE não cumpre com prazos informados para solução das questões.

Em resposta (fls. 6 a 10 do doc. SEI 16368645), a CEDAE informou que há falta de cargos operacionais em sua estrutura, devido à ausência de concurso público para o preenchimento dessas vagas. Nesse contexto, há necessidade de licitação pública para a contratação de empresas que realizem os serviços de manutenção de suas redes de água e de esgoto.

Contudo, a empresa Emissão S.A., vencedora dos três lotes da licitação, de maneira consistente não desempenha com qualidade os serviços contratados, de acordo com a CEDAE. (doc. SEI 16368645)

Nesse cenário, a Comissão de Fiscalização da CEDAE já emitiu mais de 12 multas à empresa Emissão S.A. Além disso, já foi iniciado o procedimento de rescisão contratual, pendente apenas dos prazos de defesa e de recursos. (doc. SEI 16368645)

A Companhia, portanto, reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, mas entende que eventual punição aplicada pela Agenera, embora devida, deve ser atenuada, em virtude das medidas administrativas adotadas pela CEDAE para responsabilização da licitada pelos seus erros e omissões. (doc. SEI 16368645)

Em 16 de abril de 2019, o processo foi distribuído ao gabinete do Conselheiro Tiago Mohammed para relatoria, conforme folha 15 do doc. SEI 16368645.

A relatoria oficiou à CEDAE para que se manifestasse a respeito do andamento da questão (fl. 18 - doc. SEI 16368645).

Em resposta, a CEDAE informou que o reparo do vazamento foi executado, inexistindo pendências para o local. (fl. 22 - doc. SEI 16368645)

Após a manifestação da Regulada, a Ouvidoria da Agenera restabeleceu contato com o consumidor, para obter confirmação sobre a solução do vazamento de água, com a consequente normalização do abastecimento em seu imóvel. (fl. 24 - doc. SEI 16368645)

Ato contínuo, o destinatário do serviço público informou à Ouvidoria que o vazamento persistia. (f. 25 - doc. SEI 16368645)

Tendo em vista a divergência entre as informações prestadas, a Relatoria renovou ofício à CEDAE, para nova manifestação. (fl. 28 - doc. SEI 16368645)

A CEDAE, em resposta, reiterou o informado no ofício anterior, juntado às folhas 21 e 22 do doc. SEI 16368645, no sentido de já haver realizado o reparo no logradouro do consumidor.

Para averiguar o relato do reclamante, presente nas folhas 24 e 25 (doc. SEI 16368645), a Companhia realizou uma vistoria no endereço e afirma que não há vazamento de água, conforme imagens anexadas nas folhas 32 e 33 (doc. SEI 16368645).

De ordem do conselheiro relator, a Ouvidoria da Agenesra estabeleceu novo contato com o reclamante, que afirmou que as informações prestadas pela CEDAE não correspondem com a realidade. Ele informa que, realmente, foi enviada uma equipe para o local, a qual constatou marca de vazamento interno no asfalto. Entretanto, pela necessidade de cavar a rua, a equipe informou que retornaria no dia seguinte, o que não ocorreu. (fl. 35 - doc. SEI 16368645). Além disso, o reclamante enviou à Ouvidoria fotos do vazamento interno (fls. 42 a 47 - doc. SEI 16368645)

Ainda, o reclamante afirmou que, pela parte da manhã, o vazamento é nítido. Porém, no decorrer do dia o asfalto se seca, devido à perda de pressão da água. (fl. 35 - doc. SEI 16368645)

Considerando as novas informações prestadas à folha 35 (doc. SEI 16368645), a Relatoria oficiou à CEDAE para manifestação complementar e para que junte comprovação da execução da obra em questão. (fl. 37 - doc. SEI 16368645)

A Regulada informou que realizou vistoria técnica em 07/09/2019, porém não obteve êxito em encontrar o vazamento na via. Dessa forma, para sanar a irregularidade no abastecimento do consumidor, a Companhia se comprometeu a iniciar obra no asfalto para realizar a desobstrução da rede e sua substituição parcial. Além disso, juntou fotos da vistoria no local e das obras realizadas. (fls. 49 a 52 - doc. SEI 16368645)

Em novo contato feito pela Ouvidoria desta Agência, o denunciante manifestou que, apesar de ter sido informado sobre a substituição parcial do encanamento feita pela CEDAE, não tem como opinar ainda quanto à regularização efetiva da pressão de água, uma vez que essa mostra-se crítica em momentos pontuais, como festas de final de ano, feriados e no verão. (fl. 54 – doc. SEI 16368645)

Suscitada pelo conselheiro relator, a Câmara Técnica de Saneamento da Agenesra (CASAN) emitiu o Parecer Técnico Nº 048/2019. O órgão técnico aponta que as manifestações do reclamante presentes na folha 54 do doc. SEI 16368645 após as ações da Regulada, no sentido de que a Companhia realizou a substituição parcial da tubulação e de que só poderá opinar sobre a pressão de água com a chegada do verão, remetem ao entendimento de que não há problema de desabastecimento em seu imóvel. (fl. 58 – doc. SEI 16368645)

Ainda em sua análise, a CASAN afirma que não há indicação nos autos da data precisa em que foi realizada a substituição da tubulação. Entretanto, a título de informação, o tempo transcorrido entre a data da reclamação (18/01/2019) e a resposta ao ofício da Agenera, em que a Companhia informa que iniciará as obras no asfalto (13/09/2019) foi de 238 dias. (fl. 58 – doc. SEI 16368645)

Em manifestação complementar, provocada pelo conselheiro relator (fl. 63 – doc. SEI 16368645), a CEDAE anexou a ordem de serviço e fotografias referentes ao serviço realizado, o qual foi executado em 17/09/2019 (fls 65 e 66 – doc. SEI 16368645).

Instada a manifestar-se pelo Conselheiro Relator em 02/05/2022, a Procuradoria Geral da Agenera sugeriu que a Ouvidoria, em virtude do tempo decorrido, colha informações junto ao consumidor, para verificar quanto à realização do reparo do vazamento. (doc. SEI 32314619). Foi realizada a tentativa de contato com o reclamante, porém, sem sucesso, conforme consta no doc. SEI 44228930.

A Procuradoria, então, suscitou no doc. SEI 44846865, que há necessidade da Câmara de Saneamento apurar sobre a responsabilidade da CEDAE quanto ao vazamento ocorrido. Inclusive, analisando se foram satisfatórias as condutas adotadas pela Regulada perante os fatos.

Nesse sentido, a CASAN apresentou complemento ao Parecer CASAN Nº 048/2019 em seu despacho doc. SEI 45092755. Nele, o órgão técnico percebeu um lapso de tempo entre o início da ocorrência (21/01/2019) e a data do término da obra (17/09/2019). Portanto, a Câmara afirmou que a Companhia não atendeu de forma satisfatória com os serviços prestados, de acordo com o artigo segundo do Decreto Nº 45.344/2015.

A concessionária Rio + Saneamento Bloco 3, em resposta ao Ofício AGENERSA/OUVI nº 40, realizou, em 30/01/2023, vistoria técnica de pressão de água no endereço do consumidor. Na ocasião, foi constatado que o local está sendo abastecido normalmente, via rede da concessionária. (doc. SEI 46356285 e doc. SEI 46376749)

Em parecer jurídico conclusivo, doc. SEI 47708980, a Procuradoria desta Agência verifica que houve demora de pelo menos 10 meses na regularização da situação por parte da Companhia, faltando eficiência e em contrariedade com a prestação de serviço público adequada, conforme disposto no artigo 6º no §1º, da

Lei nº. 8.987/95 e no artigo 2º, do Decreto n.º 45.344/2015, Dessa forma, o órgão jurídico sugere a aplicação de penalidade.

Em sede de razões finais, no doc. SEI 51070001, a CEDAE reconhece a demora na execução dos serviços de manutenção, mas pede para que eventual punição aplicada pela Agenesra deva ser atenuada, em virtude das medidas administrativas adotadas pela Companhia para responsabilizar a empresa Emissão S.A. Afirma, também, que houve atuação da Companhia desde a primeira indagação do destinatário do serviço público. Enfatiza tratar-se de caso de dificuldade na pressão de água, e não de um de falta de abastecimento.

Além disso, a CEDAE alega que, tendo em vista a concessão do serviço à empresa Rio + Saneamento, falta legitimidade para a Companhia figurar no polo passivo deste processo. Bem como, pede para que seja aplicada penalidade de advertência, tendo em vista o ocorrido em casos semelhantes de demandas solucionadas em localidades de área concedidas.

Finalmente, solicita que o Conselho Diretor desta Agência delibere pelo encerramento deste regulatório. Subsidiariamente, solicita a substituição de multa pecuniária por penalidade de advertência.

Em 06/10/2025, a relatoria foi redistribuída ao Conselheiro Antenor Lopes Martins Junior, conforme deliberado na ata da 15ª Reunião Interna de 2025. (doc. SEI 115540111).

É o relatório.

Antenor Lopes Martins Junior
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº: SEI- E-22007.261/2019

Data de Autuação: 01/04/2019

Concessionária: CEDAE

Assunto: Aplicação de Penalidade em Razão de Falha na Prestação dos Serviços.

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128680464

Cuida-se de processo regulatório instaurado por determinação da Secretaria Executiva desta Agência Reguladora, em 01 de abril de 2019, com o objetivo de apurar suposto vazamento de água e falha no fornecimento, notadamente relacionada à baixa pressão no abastecimento, em imóvel localizado no bairro de Cosmos, Município do Rio de Janeiro, à época sob responsabilidade da CEDAE.

O feito teve origem em reclamação formulada pelo consumidor junto à Ouvidoria da Agenersa, a qual constatou que a ocorrência já havia sido registrada perante a Concessionária em 21 de janeiro de 2019, sem que houvesse qualquer resposta efetiva ao usuário até 28 de março de 2019, circunstância que motivou a abertura do presente processo regulatório.

Segundo relatado pelo consumidor, havia vazamento interno no logradouro em frente à residência, acompanhado de redução significativa da pressão de água, além do reiterado descumprimento, pela CEDAE, dos prazos por ela própria informados para solução da demanda.

Em suas manifestações iniciais, a Concessionária reconheceu dificuldades operacionais em sua estrutura, decorrentes da inexistência de cargos

operacionais suficientes, o que teria ensejado a contratação, mediante licitação, da empresa Emissão S.A., responsável pela execução dos serviços de manutenção das redes de água e esgoto. A própria CEDAE admitiu que a referida empresa não vinha desempenhando satisfatoriamente os serviços contratados, informando, inclusive, a aplicação de mais de 12 penalidades administrativas e a instauração de procedimento de rescisão contratual.

Não obstante tais alegações, é firme o entendimento regulatório de que a Concessionária responde integralmente pelos serviços prestados aos usuários, ainda que executados por empresas terceirizadas. A atuação da contratada dá-se como extensão operacional da própria Concessionária, não sendo admissível que falhas imputáveis à terceirizada sejam opostas como excludente ou atenuante da responsabilidade regulatória.

Eventuais medidas administrativas adotadas pela CEDAE para responsabilização da empresa Emissão S.A. situam-se no plano interno da relação contratual entre as partes, não afastando o dever da Concessionária de prestar serviço adequado, eficiente e contínuo, nem tampouco sua sujeição às sanções regulatórias cabíveis. Caso assim entenda, poderá a CEDAE exercer seu direito de regresso contra a contratada, providência que, todavia, não interfere na análise da infração perante esta Agência.

No curso da instrução, verificou-se significativa divergência entre as informações prestadas pela CEDAE e aquelas trazidas pelo consumidor. Embora a Companhia afirmasse reiteradamente que o reparo havia sido realizado, o usuário informou, de forma consistente, que o vazamento persistia, inclusive encaminhando registros fotográficos à Ouvidoria da Agenesra e relatando que equipes chegaram a identificar vestígios do vazamento, mas não retornaram para concluir a obra, apesar da promessa feita.

Somente após sucessivas diligências da Relatoria e da Ouvidoria, a CEDAE informou que realizaria obra no asfalto para desobstrução da rede e

substituição parcial da tubulação, juntando documentação que indica a efetiva execução do serviço apenas em 17 de setembro de 2019.

A CASAN, no Parecer Técnico nº 048/2019 e em seu complemento posterior, foi categórica ao apontar que, embora não houvesse elementos suficientes para afirmar a persistência do desabastecimento após a intervenção, restou caracterizado lapso temporal excessivo entre o início da ocorrência e a efetiva conclusão das obras.

Com efeito, conforme apurado pela área técnica, o período compreendido entre a reclamação inicial do consumidor (21/01/2019) e a execução do serviço de manutenção (17/09/2019) corresponde a aproximadamente 238 dias, ou seja, cerca de oito meses, intervalo manifestamente incompatível com os deveres impostos às concessionárias de serviço público.

Tal demora foi posteriormente reafirmada tanto pela CASAN, que concluiu pelo descumprimento do art. 2º do Decreto nº 45.344/2015, quanto pela Procuradoria Geral da Agenesra, a qual, em parecer conclusivo, destacou que a regularização da situação demandou lapso superior a 10 meses, evidenciando prestação de serviço ineficiente e em desacordo com o disposto no art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995.

Não procede, ainda, a alegação de ilegitimidade da CEDAE em razão da posterior transferência da concessão à Rio + Saneamento. É pacífico o entendimento de que a Concessionária permanece responsável pelos atos praticados durante o período em que detinha a prestação do serviço, não havendo que se falar em extinção do feito ou afastamento da responsabilidade administrativa.

O art. 175 da Constituição Federal determina que incumbe ao Poder Público, diretamente ou sob regime de concessão, sempre mediante licitação, a

prestação de serviços públicos, e seu parágrafo único determina que a lei disporá, entre outros aspectos, sobre **a obrigação de manter serviço adequado**.

A Lei nº 8.987/1995, que regulamenta o mencionado dispositivo constitucional, e disciplina o regime de concessões e permissões de serviços públicos, em seu **art. 6º, caput**, dispõe que *“toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato”*. Já seu **parágrafo primeiro** define, de forma expressa, o que se entende por serviço adequado, a afirmar que *“serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”*. O art. 7º da mesma lei explicita, também, que **receber serviço adequado é direito do usuário**, sem prejuízo da proteção conferida pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

No campo doutrinário, Alexandre Mazza leciona que o serviço adequado é o **núcleo essencial da concessão**, constituindo verdadeiro princípio geral da prestação dos serviços públicos, impondo à Administração e aos seus delegados privados o dever de prestar o serviço do modo exigido pela legislação e pelo contrato, e não segundo os critérios e preferências do prestador.

Uma vez demonstrada a falha na prestação do serviço, a penalidade mostra-se adequada e necessária, não apenas como resposta ao caso concreto, mas também com caráter pedagógico, a fim de desestimular a reiteração de condutas semelhantes e reforçar a observância dos deveres regulatórios por parte da Concessionária.

No presente caso, não se mostra adequada a pretensão de substituição da multa por penalidade de advertência. A infração em análise não decorre apenas da existência do vazamento, mas sobretudo da demora prolongada e reiterada na

adoção de providências efetivas, apesar das diversas comunicações do consumidor, da atuação da Ouvidoria e das sucessivas provocações desta Agência Reguladora.

Nesse contexto, a aplicação da penalidade pecuniária revela-se proporcional, razoável e necessária, não apenas como resposta ao caso concreto, mas também como instrumento de caráter pedagógico, destinado a desestimular a repetição de condutas semelhantes e a reforçar o cumprimento tempestivo das obrigações regulatórias.

Sobre o processo sancionatório, é importante termos em mente que compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes, zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão, fiscalizando-os, e aplicando diretamente as sanções cabíveis, nos termos do art. 4, incisos I e IV da Lei Estadual nº 4.556, de 06 de julho de 2005.

Ora, as Concessionárias têm o dever de prestar os Serviços Públicos de forma adequada, observando os direitos assegurados aos usuários pelo art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006, que prevê o dever de informação, de qualidade na prestação do serviço e o controle adequado do serviço público. Para o atendimento efetivo dessas garantias, cabe aos concessionários oferecer aos usuários pleno acesso às informações relativas aos serviços prestados, assegurando transparência, qualidade e possibilidade de controle social.

Especificamente, em se tratando da CEDAE, é preciso observar a Instrução Normativa CODIR nº 66, de 14 de setembro de 2016, que traz disposições sobre a referida concessionária, e que regulamenta o processo administrativo de imposição de sanções.

Portanto, considerando a infração cometida, a instrução do respectivo processo administrativo sancionatório, os pareceres das câmaras técnicas e as orientações da procuradoria da AGENERSA, sugiro a este Respeitável Colegiado a aplicação de penalidade à CEDAE no importe de 0,00010%, sobre o valor do

faturamento da Companhia, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores a prática da infração.

Diante do exposto, fundamentando-me nas considerações até aqui levantadas e nas demais disposições legais e regulatórias, bem como nos pareceres técnico e jurídico desta Agência Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária 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 a prática da infração.

II - 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.

III - 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.

É como voto.

Antenor Lopes Martins Junior

Conselheiro Relator