

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5030 DE 26 DE MARÇO DE 2026

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

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-480002/001856/2025

Data de Autuação: 24/02/2025

Concessionária: Águas do Rio 1

Assunto: Ocorrência nº 2025003342 – Irregularidades no abastecimento – Ofício nº 026/2025 – 3ª PJTCOSGO.

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128533668

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 026/2025[1], encaminhado pela 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de São Gonçalo do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), com o objetivo de apurar reclamação registrada junto à Ouvidoria do órgão, noticiando falha na prestação do serviço de abastecimento de água pela Concessionária Águas do Rio 1, na Rua Leonildes de Oliveira, bairro Sacramento, no Município de São Gonçalo.

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 1, cuja área de concessão abrange os municípios de Aperibé, Cachoeiras de Macacu, Cambuci, Cantagalo, Casimiro de Abreu (distrito de Barra de São João), Cordeiro, Duas Barras, Itaboraí, Itaocara, Magé, Maricá, Miracema, Rio Bonito, São Francisco de Itabapoana, São Gonçalo, São Sebastião do Alto, Saquarema (distrito de Jaconé) e Tanguá, além de parte do Município do Rio de Janeiro, notadamente áreas situadas na Área de Planejamento 2 (AP-2), que abrange bairros da Zona Sul e da região da Grande Tijuca, a concessão foi formalizada por meio do Contrato nº 32/2021, sendo os serviços de responsabilidade da Concessionária Águas do Rio 1.

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

Consta da representação encaminhada pelo MPRJ que a usuária, residente na **Rua Leonildes de Oliveira, bairro Sacramento, Município de São Gonçalo/RJ**, relatou a ocorrência de reiteradas falhas no abastecimento de água em sua residência desde a assunção dos serviços pela Concessionária Águas do Rio 1. Segundo narrado, mesmo após diversas solicitações de atendimento junto à Concessionária, inclusive para fornecimento de abastecimento complementar por meio de caminhão-pipa, o serviço não teria sido prestado de forma adequada, ocasionando transtornos significativos à rotina familiar. A usuária informou, ainda, que realizou solicitações formais de caminhão-pipa junto à Regulada, as quais teriam sido canceladas sem a efetiva prestação do serviço, circunstância que a levou, inclusive, a contratar abastecimento particular para suprir a falta de água no imóvel.

Assim, visando assegurar o acompanhamento do caso pelo referido órgão de controle, a Secretaria Executiva encaminhou o **Ofício AGENERSA/SCEEXEC nº 532/2024[2]** ao MPRJ, comunicando a autuação do processo regulatório em análise.

Em continuidade, os autos foram remetidos à **Assessoria de Relações Institucionais - ASSRIN**, à **Ouvidoria** e à **Câmara Técnica de Saneamento - CASAN[3]**, para ciência, verificação de eventuais registros de manifestações referente à localidade mencionada, bem como adoção de providências técnicas necessárias à apuração dos fatos.

A CASAN[4], no âmbito de suas atribuições, solicitou à Concessionária que, no prazo de 10 (dez) dias, prestasse esclarecimentos relativos ao imóvel em questão, mediante adoção das seguintes providências:

- “1 – Realizar a Medição de Pressão por 05 (cinco) dias consecutivos e 02 (dois) horários distintos, com o devido registro fotográfico;*
- 2 – Informar as Ordens de Serviço (OS) de solicitação de caminhão pipa, contendo data do pedido e data de entrega para a matrícula citada;*
- 3 – Encaminhar o motivo do cancelamento da entrega de caminhão pipa. Ordem de Serviço (OS) N° 20242876767, do dia 18/11/2024 e Ordem de Serviço (OS) N° 20242987403, do dia 29/11/2024;*
- 4 – Encaminhar o motivo do cancelamento do pedido de Verificação de Baixa Pressão, do dia 02/12/2024;*
- 5 – Informar as características do logradouro onde está situada a residência da usuária, tais como cota da rua e a capacidade de reservação do usuário;*
- 6 – Informar o tipo de manobra para abastecimento de água que é executada na localidade e a frequência, dias e duração do abastecimento;*
- 7 – Informar qual o reservatório atende a localidade e a estação elevatória, se possuir;*

A Ouvidoria, por sua vez, informou que registrou a **Ocorrência nº 2025003342**[\[5\]](#), em 26/02/2025. Em sua manifestação, destacou ainda “(...) a existência de outro processo referente à mesma usuária ([SEI-480002/001537/2024](#)) o qual registra 02 (duas) ocorrências nºs 2023019359 e 2023019509, com reclamação de idêntica natureza, que resultou em deliberação pelo Conselho Diretor e na aplicação de penalidade à concessionária (doc. SEI [89561462](#)). Isso demonstra a **reincidência da irregularidade** conforme verifica se nos documentos comprobatórios (doc. SEI [94072091](#), [94071711](#), [94072618](#), [94072108](#)).”

Em resposta à Ouvidoria, a Concessionária informou[\[6\]](#) que a demanda se encontrava em análise por suas áreas técnicas, em razão da complexidade das verificações relacionadas ao desabastecimento e às solicitações anteriores de caminhão-pipa, comunicando que, em **06/03/2025**, foi realizado **abastecimento complementar por meio de caminhão-pipa** conforme **ordem de serviço nº 524907**. Por outro lado, a usuária, ao ser contatada pela Ouvidoria, informou que, **embora o abastecimento complementar tenha sido realizado, persistia a intermitência no fornecimento de água pela rede pública**, mantendo-se o imóvel sem abastecimento regular.

Diante de novas informações apresentadas pela Ouvidoria da Agência, os autos retornaram à **CASAN**[\[7\]](#), para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

Em razão da ausência de manifestação da Concessionária no prazo inicialmente concedido, a CASAN expediu o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 276/2025[\[8\]](#), reiterando a solicitação anteriormente formulada por meio do Ofício nº 176/2025.

Após a reiteração, a Regulada prestou esclarecimentos por meio da Carta RIO1.JRG.2025.000191[\[9\]](#), conforme transcrição abaixo:

“2. 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 abastecimento 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. 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 11.445/20073, 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.

7. No caso concreto, trata-se de residência com cota elevada e, considerando a peculiaridade do local, o Regulamento de Serviços (Decreto nº 48.225/2022), em linha com a NBR 5626/1996, estabelece como obrigação dos usuários a instalação de reservatório de água (caixa d'água) de acordo com a necessidade do imóvel. Nesse contexto, os artigos 285 e 396 do Regulamento de Serviços estabelecem que as instalações internas são de responsabilidade do usuário e devem estar compatíveis ao sistema de abastecimento de água.

8. Não obstante às informações acima, a Concessionária informa que, em recente visita ao local, verificou que a pressão da água na Localidade se encontra regular, conforme se evidencia no registro fotográfico colacionado abaixo:

(...)

9. Vale ressaltar que, como estratégia em casos de eventuais intermitências, a Concessionária promove a implementação de medidas alternativas, como o acionamento de carros-pipa, para garantir o abastecimento, priorizando instituições de saúde e educação como forma de mitigar os impactos.

10. Adicionalmente a Concessionária informa que tem realizado um estudo de melhoria do abastecimento para a região, objetivando a melhora de abastecimento, conforme previsão contratual.

11. Por fim, mencione-se que a meta contratual estabelecida pelo Poder Concedente para fins de universalização do abastecimento de água no município de São Gonçalo é de 10 anos, conforme item 3.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato de Concessão.

12. Desse modo, considerando que todas as providências cabíveis sobre a ocorrência já foram ou estão devidamente sendo realizadas, a Concessionária

solicita o arquivamento do presente processo de fiscalização, ao passo que se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, inclusive por meio de seus canais de comunicação oficiais.”

Ato contínuo, a CASAN exarou o Parecer nº 161/2025/AGENERSA/CASAN[10], no qual consignou que a manifestação apresentada pela Concessionária não foi suficiente para afastar as irregularidades apontadas na prestação do serviço de abastecimento de água no endereço objeto da reclamação, e que, embora tenha sido realizado abastecimento complementar por meio de caminhão-pipa, persistiram relatos de **intermitência no fornecimento de água pela rede pública**. A CASAN salientou, ainda, a existência de **processo anterior envolvendo a mesma usuária**, no qual foram constatadas ocorrências de natureza semelhante, que culminaram na aplicação de penalidade à Concessionária, o que reforça a **possível reincidência da irregularidade**.

Diante desse contexto, a CASAN concluiu que:

"Considerando o Contrato de Concessão nº 032/2021, seus respectivos anexos, o Regulamento de Serviços, bem como demais normas aplicáveis,

Considerando que a Regulada apresentou respostas incompletas ao que fora solicitado por esta Agência no que tange às informações requisitadas;

Após a avaliação dos documentos apresentados pela Regulada, esta Câmara Técnica conclui que a Concessionária Águas do Rio não atendeu na totalidade às solicitações feitas por esta Reguladora. Ademais, a Concessionária não cumpriu os prazos de atendimento de 05 dias úteis para fornecimento de carro-pipa constantes na IN nº 103, conforme relatado pela usuária e tampouco apresentou os registros do abastecimento via carro-pipa à usuária. Acrescenta-se que a falta de abastecimento de água é um problema recorrente para a usuária.”

Em continuidade, a SECEX expediu o Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 1233/2025[11] à Concessionária, para ciência e manifestação acerca do parecer exarado pela CASAN. Em resposta, a Concessionária apresentou manifestação por meio da Carta RIO1.JRG.2025/000330[12], na qual prestou esclarecimentos acerca das providências adotadas em relação à ocorrência registrada e das análises técnicas realizadas no âmbito de sua operação. Informou que eventuais **intercorrências no abastecimento** podem decorrer da complexidade do sistema de distribuição, incluindo variações de pressão na rede e a necessidade de intervenções operacionais. Esclareceu, ainda, que foram realizadas **verificações técnicas no sistema que atende a localidade**, bem como adotadas medidas operacionais para mitigar os impactos do desabastecimento, dentre as quais o **fornecimento de abastecimento complementar por meio de caminhão-pipa**, colocando-se à disposição para prestar esclarecimentos adicionais e acompanhar eventuais demandas dos usuários.

Instada a se manifestar, a Procuradoria, no Parecer nº 333/2025/AGENERSA/PROC[13], concluiu que:

“Diante do exposto, entende-se que a Concessionária Águas do Rio – Bloco 01 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, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5 do Contrato de Concessão e*
- *Art. 3, item 11, 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.”

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

Em observância aos princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, foi oportunizado à Regulada apresentar suas Razões Finais através do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 1/2026[15]. Em resposta, a Águas do Rio 1 reiterou[16] os argumentos apresentados ao longo da instrução processual, nos seguintes termos:

“II. DA ATIPICIDADE. INAPLICABILIDADE DOS PRAZOS PREVISTOS PELA PROCURADORIA.

6. A Procuradoria entende que houve conduta infracional por parte da Concessionária em razão da não comprovação do envio de caminhão-pipa no prazo contratual, sugerindo que há uma obrigação contratual para o envio de caminhão-pipa à usuária no prazo de cinco dias úteis. Contudo, tal premissa não encontra respaldo em qualquer previsão normativa ou contratual aplicável à concessão.

7. Como se sabe, a infração administrativa exige o descumprimento voluntário de norma administrativa ou contratual. Nos termos do art. 5º, inciso XXXIX, da Constituição Federal, o princípio da tipicidade veda a penalização de condutas sem a existência de infração previamente definida em norma legal ou contratual. Assim, a imputação de penalidades não pode se dar com base em interpretações genéricas, ampliativas ou analógicas de deveres contratuais.

8. No presente caso, não há norma contratual, tampouco previsão regulamentar, que estipule prazo para atendimento por meio de caminhão-pipa. A IN nº 103 citada na instrução processual, refere-se exclusivamente a prazos de atendimento pela Ouvidoria da Águas do Rio à Ouvidoria da Agência Reguladora, nos termos previstos no art. 67: “As Ouvidorias das Reguladas deverão responder e atender às manifestações nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado, a saber: (...)”

9. A disponibilização de caminhão-pipa, assim, trata-se de solução operacional de contingência, sem previsão de execução nos moldes de serviços ordinários programados e, portanto, fora do escopo das obrigações contratuais ou regulamentares.

10. Assim, o enquadramento da conduta como infração administrativa viola o princípio da legalidade estrita e da tipicidade - criando por meio de analogia uma obrigação não pactuada, o que compromete a segurança jurídica e o devido processo legal. Inexiste, portanto, fundamento normativo ou contratual que legitime a responsabilização da Concessionária no caso concreto.

II. VÍCIO DE MOTIVAÇÃO. DA VEDAÇÃO À INTERPRETAÇÃO ANALÓGICA.

11. Como exarado, o Parecer da Procuradoria conclui pela aplicação de penalidades à Águas do Rio, em razão de suposta violação aos prazos regulamentares para disponibilização de caminhão pipa. Contudo, não há quaisquer previsões de sanção específica para tal hipótese, já que não há conduta típica a ser punida no caso concreto.

12. Haja vista a inexistência de previsão contratual, a motivação do Parecer da Procuradoria limita-se a uma afirmação genérica de descumprimento com base na IN nº 103.

13. Desse modo, a equiparação entre essas categorias distintas configura uma analogia interpretativa indevida, que desvirtua o conteúdo normativo da Instrução.

(...)

16. Assim, ao imputar uma infração por meio de analogia, a Procuradoria incorre em vício de motivação e ultrapassa os limites da legalidade administrativa, impondo à Concessionária obrigações que não decorrem do arcabouço normativo vigente.

17. Trata-se, portanto, de motivação insuficiente e eivada de vício, circunstância que compromete a validade do Parecer da Procuradoria e impede a imposição de qualquer penalidade com base em sua fundamentação, não se mostrando possível a sua convalidação pelo Conselho Diretor.

IV. SUBSIDIARIAMENTE: DA APLICAÇÃO DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE

18. No cenário em que o Conselho Diretor entenda que há descumprimento contratual da Águas do Rio haja vista os argumentos apresentados nos itens anteriores, o que se admite apenas em atenção ao princípio da eventualidade (não implicando em reconhecimento ou concordância), é necessário ponderar que tal conduta, nas circunstâncias apresentadas, não se revela passível da penalidade sugerida pela Procuradoria.

19. Destaca-se que, no caso concreto, ao contrário do que aduz a Procuradoria, a Águas do Rio encaminhou à usuária todo o abastecimento complementar solicitado, não havendo quaisquer cancelamentos sem justificativa. Conforme pode ser verificado por meio do Anexo IV, todos às solicitações de pipa foram efetivamente entregues, vejamos:

(...)

20. Especificamente no período reclamado (novembro e dezembro de 2023), a Águas do Rio realizou as devidas entregas, abastecendo o reservatório da usuária e garantindo a continuidade do abastecimento, conforme pode ser verificado por meio do Anexo V.

(...)

22. No presente caso, não se verifica qualquer justificativa plausível para aplicação de penalidade, diante das circunstâncias práticas enfrentadas. A fundamentação proposta pela Procuradoria adota um formalismo excessivo, desconsiderando por completo a realidade operacional e a conduta diligente da Concessionária.

23. Desse modo, em respeito ao princípio da razoabilidade, não se deve atribuir à Concessionária uma penalidade em contexto excepcional como o ora analisado.

24. Ademais, vale destacar a importância da colaboração entre o Poder Público, a Agência Reguladora e a Concessionária, por meio de uma relação de boa-fé, transparência, confiança e diálogo, a fim de que a prestação adequada dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como os demais objetivos almejados com a concessão possam ser efetivamente alcançados.

25. A esse respeito, especificamente quanto à regulação no âmbito de concessões dos serviços de saneamento básico, a Norma de Referência nº 04/2024 da Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico, que estabelece as práticas de governança aplicadas às entidades reguladoras infranacionais (ERIs) que atuam no setor, destaca justamente a importância da articulação e da colaboração entre as ERIs e os prestadores dos serviços públicos de saneamento básico.

26. Desse modo, em atendimento boa-fé contratual, à governança regulatória, também é fundamental que não sejam atribuídas à Concessionária obrigações que impactam diretamente no equilíbrio econômico-financeiro do Contrato e que não possuem respaldo contratual ou normativo.

27. Diante do exposto, é essencial que em respeito ao princípio da razoabilidade, bem como à cooperação em que se insere às atividades de regulação, que não haja uma interpretação analógica do Contrato com o objetivo de implementar uma nova obrigação à Concessionária.

V. CONCLUSÃO

28. Pelas razões expostas, pugna-se pelo indeferimento da sugestão de aplicação de penalidade, pois:

a) Não há no presente caso conduta típica, ou seja, ação prévia e expressamente proibida pelas disposições contratuais, passível de penalização;

b) O Parecer nº 333/2025/AGENERSA/PROC possui um vício de motivação e afronta ao princípio da tipicidade estrita;

c) A atuação diligente da Concessionária no cenário excepcional evidencia o cumprimento de seus deveres de boa-fé, transparência e esforço operacional, devendo ser considerada à luz dos princípios da razoabilidade e da LINDB.”

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

[1] Doc SEI nº 94072063, 94071683, 94072091, 94071711, 94072618, 94072108

[2] Doc SEI nº 94098195

[3] Doc SEI nº 94100403

[4] Doc SEI nº 95655731

[5] Doc SEI nº 94914139, 94913800, 96044579

[6] Doc SEI nº 94913800

[7] Doc SEI nº 96217238

[8] Doc SEI nº 97628926

[9] Doc SEI nº 99169939

[10] Doc SEI nº 99793348

[11] Doc SEI nº 99912268

[12] Doc SEI nº 103589145

[13] Doc SEI nº 104317998

[14] Doc SEI nº 118723822

[15] Doc SEI nº 122113216

[16] Doc SEI nº 123098588 (Carta Of. AGENERSA/CONS-02 nº 01), 123098591 (Anexo 01), 123098593 (Anexo 02), 123098594 (Anexo 03), 123098595 (Anexo 04), 123098597 (Anexo 05), 123098599 (Anexo OFÍCIO)

VOTO

Processo nº: SEI-480002/001856/2025

Data de Autuação: 24/02/2025

Concessionária: Águas do Rio 1

Assunto: Ocorrência nº 2025003342 – Irregularidades no abastecimento – Ofício nº 026/2025 – 3ª PJTCOSGO.

Sessão Regulatória: 26/03/2026

128536381

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento do Ofício nº 026/2025, encaminhado pela 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de São Gonçalo do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), com o objetivo de apurar reclamação registrada junto à Ouvidoria do órgão, noticiando falha na prestação do serviço de abastecimento de água pela Concessionária Águas do Rio 1, na Rua Leonildes de Oliveira, bairro Sacramento, no Município de São Gonçalo.

Na ocorrência em apreço, a cronologia dos fatos revela-se fundamental para a adequada compreensão de sua extensão. Embora o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ tenha oficiado esta Agência em 18 de fevereiro de 2025, a portaria de instauração do inquérito civil remonta a 4 de janeiro de 2024, ou seja, mais de um ano antes da autuação do presente Processo Regulatório.

Com efeito, verifica-se, desde dezembro de 2023, o registro, pela usuária, de múltiplos protocolos junto à Regulada, notadamente para solicitação de fornecimento de água por meio de caminhão-pipa, em razão da ausência de abastecimento regular, bem como para verificação de baixa pressão. Destaca-se que tais solicitações foram formuladas em diferentes momentos, tendo sido atribuídas previsões de atendimento significativamente posteriores às datas de registro, as quais, inclusive, em diversas ocasiões, culminaram no cancelamento injustificado das demandas. Com efeito, constam quatro registros de solicitação por parte da usuária, dos quais três foram cancelados.

Em mensagem encaminhada ao Ministério Público, a usuária relata situação persistente de desabastecimento em sua residência, descrevendo

dificuldades para a realização de atividades básicas, como higiene pessoal, preparo de alimentos e consumo de água potável, necessitando recorrer ao apoio de terceiros e à aquisição de água por meios alternativos.

A persistência do problema evidencia-se, também, pelo lapso temporal dos registros: no relato que deu origem ao inquérito, a usuária informa possuir filha de 3 anos de idade, ao passo que, na manifestação posteriormente encaminhada pelo Ministério Público, já se refere à criança com 5 anos.

Instada a se manifestar pela Ouvidoria desta Agência, em 26/02/2025, a Concessionária informou que a demanda se encontrava em tratamento, tendo sido encaminhada ao setor técnico em razão da alegada complexidade das análises.

Não obstante, a medida adotada revelou-se **tardia e pontual**, limitando-se ao abastecimento emergencial por caminhão-pipa em 06/03/2025 (8 m³), sem indicação de providências estruturais aptas a solucionar definitivamente a irregularidade.

Ademais, embora reconheça os transtornos causados à usuária e apresente pedido de desculpas, a Concessionária, como bem pontuado pela Ouvidoria, pela CASAN e pela Procuradoria, limitou-se a apontamentos genéricos sobre a melhoria do atendimento, sem enfrentar de forma objetiva as falhas reiteradas anteriormente verificadas, tampouco esclarecer as razões para o cancelamento das solicitações ou para o descumprimento dos prazos informados.

Registre-se, ainda, que, em 21 de março de 2025, a Ouvidoria desta Agência entrou em contato com a reclamante para verificar a solução da demanda, ocasião em que esta informou que, embora tenha havido abastecimento por caminhão-pipa, o atendimento ocorreu fora do prazo e não solucionou o problema principal, permanecendo a ausência de fornecimento regular pela rede. A manifestação evidencia a insuficiência das medidas adotadas, limitadas a atendimento emergencial e intempestivo, sem enfrentamento da causa estrutural do desabastecimento.

Diante disso, a Ouvidoria consignou a persistência da irregularidade, destacando o descumprimento dos requisitos de adequação, eficiência e continuidade previstos na Lei Federal nº 8.987/1995, bem como dos prazos estabelecidos no Caderno de Encargos para atendimento de solicitações. Por fim, apontou a existência de processo anterior envolvendo a mesma usuária,

com reclamações de idêntica natureza e aplicação de penalidade à Concessionária, evidenciando a reincidência da irregularidade.

No curso da instrução processual, a primeira solicitação da CASAN à Concessionária data de 17 de março de 2025, ocasião em que foi concedido prazo de 10 dias para resposta. Diante da ausência de manifestação, o pedido foi reiterado em 07 de abril de 2025, com fixação de novo prazo de 5 dias.

Não obstante, a Regulada apenas se manifestou em 30 de abril de 2025, sem atender integralmente às informações requisitadas, sendo os elementos apresentados considerados insuficientes, conforme parecer da Câmara Técnica, que também apontou o descumprimento dos prazos para fornecimento de caminhão-pipa e a ausência de comprovação dos atendimentos alegados.

De modo semelhante, em momento posterior, a Regulada formulou sucessivos pedidos de dilação de prazo para resposta à SECEX.

Em resumo, a Águas do Rio levou aproximadamente 44 (quarenta e quatro) dias para atender à solicitação da CASAN e 48 (quarenta e oito) dias, após sucessivos pedidos de dilação de prazo, para atender à solicitação da SECEX, em ambos os casos com respostas consideradas insuficientes e em prazos significativamente superior aos inicialmente fixados por esta Agência.

Tal conduta revela atuação incompatível com os deveres de cooperação e transparência no âmbito da regulação, contribuindo para a morosidade na apuração dos fatos e reforçando o cenário de inadequação na prestação do serviço.

Não obstante a alegação de regularidade do atendimento, os próprios registros da Concessionária evidenciam a inadequação do serviço prestado, na medida em que as ordens de serviço executadas, quando confrontadas com as solicitações da usuária, revelam significativo descompasso temporal entre a demanda e o atendimento.

A análise conjunta desses elementos revela não apenas a ausência de resolução tempestiva, mas, também, a persistência da descontinuidade do abastecimento de água, caracterizando falha na prestação do serviço em duas dimensões complementares: (i) na garantia da continuidade do fornecimento;

e (ii) na capacidade de resposta da Concessionária às demandas dos usuários em tempo hábil.

Resta demonstrado, portanto, como indicado pelos setores técnico e jurídico desta Agência, que a conduta da Águas do Rio, identificada nos autos, configura descumprimento do Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 e ao Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95. Assim como, da Cláusula 25 do Contrato de Concessão, em especial dos itens 25.2.3 e 25.2.5, ao não fornecer, de forma tempestiva, as informações solicitadas pela AGENERSA, bem como ao não solucionar as reclamações dos usuários nos prazos estabelecidos.

Verifica-se, ainda, violação ao Artigo 3º, item 11, do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, que impõe à prestadora o dever de receber, apurar, responder e, quando aplicável, solucionar as reclamações dos usuários nos prazos definidos pela Reguladora. No caso concreto, a IN nº 103 classifica as ocorrências de falta de fornecimento e abastecimento precário como de prioridade alta, sujeitas ao prazo de resposta de até 5 (cinco) dias úteis, nos termos do Artigo 67.

Em sede de Razões Finais, a Concessionária sustenta a inexistência de previsão normativa ou contratual que estabeleça prazo para o envio de caminhão-pipa, alegando, assim, a atipicidade da conduta e a impossibilidade de aplicação de penalidade.

Contudo, como já abordado, a IN nº 103/2023, alterada pela IN nº 122/2024, classifica as ocorrências de falta de fornecimento e abastecimento precário como de prioridade alta, sujeitas ao prazo de resposta de até 5 (cinco) dias úteis, nos termos do Artigo 67. Dessa forma, o fornecimento por caminhão-pipa constitui medida operacional voltada a mitigar a falha no abastecimento regular, inserindo-se no dever mais amplo de assegurar a continuidade e a adequação do serviço.

Nesse passo, ainda que não haja prazo específico para a execução dessa medida, subsiste o dever de resposta e solução tempestiva da ocorrência, o que não se verificou no caso concreto, diante do descompasso entre as solicitações da usuária e as providências efetivamente adotadas. Desse modo, não procede a alegação de atipicidade da conduta, uma vez que a infração decorre do descumprimento dos deveres de prestação adequada do serviço e de atendimento tempestivo às demandas dos usuários, e não da inobservância de prazo isolado para envio de caminhão-pipa.

Ademais, quanto às alegações de existência de previsão contratual de prazo de 10 (dez) anos para a universalização dos serviços de abastecimento na área de concessão, destaco dois aspectos relevantes: *Em primeiro lugar*, verifica-se que a assunção dos serviços pela Concessionária aproxima-se de 5 (cinco) anos, ou seja, já transcorreu aproximadamente metade do prazo contratualmente estabelecido para o atingimento das metas de universalização. *Em segundo lugar*, importa ressaltar que as metas de universalização têm como principal referencial o indicador de cobertura dos serviços. Nesse sentido, uma vez constatado que a localidade já é atendida por rede de abastecimento - inclusive com a instituição de cobrança pelos serviços - revela-se contraditório e juridicamente insustentável que a Regulada invoque o prazo remanescente para universalização como justificativa para reiteradas deficiências na prestação.

Não se pode admitir que a Concessionária considere a área como integrada à base de usuários para fins de faturamento, sem que isso corresponda, de forma equivalente, à efetiva prestação adequada do serviço. Em outras palavras, não é possível admitir a universalização da cobrança dissociada da universalização material do serviço.

A existência de prazo contratual para universalização do serviço não exime - nem mitiga - o dever de assegurar a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços nas áreas já atendidas. A Regulada deve estar em constante busca pela excelência, primando sempre pelo aperfeiçoamento do serviço oferecido, 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 tanto do prazo contratualmente estabelecido para atendimento ao usuário quanto do dever de prestar, tempestivamente, as informações solicitadas por esta Agência. O item 37.18.3 do Instrumento Concessivo, por sua vez, estabelece que para fins de gradação da penalidade devem ser considerados os danos resultantes da infração para o serviço e para os usuários, ao passo que o item 37.2.2 dispõe que a infração será classificada como de média gravidade quando decorrer de erro ou culpa da Concessionária com reflexos na qualidade dos serviços. Devem ser observados, ainda, o histórico de infrações (item 37.18.6) e a reincidência (item 37.18.7).

À luz dos parâmetros decisórios adotados por esta Agência em casos análogos, verifica-se que a Regulada já foi anteriormente sancionada por infração de natureza semelhante, com aplicação de multa no percentual de 0,00005% do faturamento.

Nesse contexto, a reiteração da conduta - evidenciada pela persistência do desabastecimento e pela inadequação no atendimento às demandas da usuária e desta Reguladora - justifica o agravamento da penalidade, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Assim, mostra-se adequado o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor anteriormente aplicado, resultando na fixação 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, medida que preserva o caráter punitivo e pedagógico da sanção, ao mesmo tempo em que reforça os incentivos ao adequado cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias e desestimula a reiteração de falhas na prestação do serviço.

A partir do conjunto fático delineado, resta demonstrado, portanto, que a falha na prestação do serviço não se apresenta como evento isolado, mas como situação reiterada, caracterizada pela persistência do desabastecimento, pelo atendimento intempestivo das demandas da usuária e pela ausência de solução efetiva por parte da Águas do Rio.

Com efeito, a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água deve observar padrões mínimos de qualidade, eficiência e continuidade, não se admitindo a manutenção de situações prolongadas de desabastecimento como condição ordinária da prestação.

Cumprе destacar que, se esta Agência já enfrenta dificuldades na obtenção de informações completas e tempestivas por parte da Concessionária, mesmo no exercício de suas prerrogativas institucionais, com maior razão se evidencia a vulnerabilidade do usuário comum, que, em situação de hipossuficiência, dispõe de meios ainda mais limitados para ver atendidas suas demandas. Tal cenário revela o desequilíbrio inerente à relação entre usuário e prestador de serviço público, reforçando a necessidade de atuação regulatória orientada à proteção dos usuários contra práticas abusivas inerentes à prestação do serviço em regime de monopólio natural, com vistas ao reequilíbrio da relação entre as partes.

É justamente nesse ponto que se insere a discussão a seguir, voltada à análise da coerência do modelo regulatório vigente e à necessidade de sua evolução, de modo a contemplar mecanismos que promovam maior equilíbrio na relação entre usuários e prestadores, assegurando tratamento mais justo à parcela hipossuficiente diante de falhas na prestação do serviço.

Conforme relatado, a usuária questiona a ausência de abatimento proporcional na fatura referente ao período de desabastecimento - pretensão que, embora juridicamente amparada, não encontra, até o momento, disciplina específica no âmbito regulatório estadual.

De fato, inexistente procedimento normativo que preveja a compensação financeira direta ao usuário em hipóteses de descontinuidade ou inadequação na prestação do serviço. Observa-se, por outro lado, que, diante de infrações contratuais, as Concessionárias se sujeitam à aplicação de sanções, notadamente multas. Todavia, tais penalidades possuem caráter pedagógico no âmbito do direito sancionatório regulatório, visando prevenir a reincidência e induzir a efetividade na prestação dos serviços, não se revertendo, necessariamente, em benefício direto ao usuário, que permanece como o principal prejudicado pela falha verificada.

Importa destacar que a presente discussão não se confunde com a reparação cível por danos eventualmente decorrentes da má prestação do serviço. **O ponto central reside na incoerência de se manter a cobrança integral da tarifa em períodos nos quais o serviço não foi prestado de forma contínua ao longo do ciclo de faturamento.** Tal incoerência se revela ainda mais acentuada nas hipóteses de faturamento por consumo mínimo, nas quais, independentemente do volume efetivamente consumido - ou mesmo da ausência de consumo em razão do desabastecimento - o usuário permanece obrigado ao pagamento de um valor fixo, desvinculado da efetiva fruição do serviço, o que agrava o desequilíbrio na relação entre usuário e prestador. Desta forma, não se trata de reparação de danos, mas de **adequação da cobrança tarifária à efetiva prestação do serviço.**

Importante pontuar que, nos termos do Artigo 4º, inciso XVII, da Lei Estadual nº 4.556/2005, compete à AGENERSA resguardar os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, o que abrange a adoção de medidas concretas aptas a assegurar a efetividade desses direitos no âmbito dos serviços públicos concedidos.

Sob a ótica jurídica, há fundamento suficiente para o reconhecimento do direito ao abatimento proporcional. O Código de Defesa do Consumidor, em seu Artigo 20, inciso III, assegura ao consumidor a possibilidade de exigir o abatimento proporcional do preço quando o serviço se mostrar inadequado ou lhe diminuir o valor, considerando-se impróprios aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade. Ademais, o Artigo 7º do mesmo diploma explicita que tais direitos podem ser complementados por regulamentos expedidos por autoridades administrativas, evidenciando não apenas a possibilidade, mas o dever de atuação normativa por parte desta Agência.

Corroborando essa compreensão a **experiência de outras Agências Reguladoras**. A adoção de mecanismos automáticos de ressarcimento ao usuário em situações de indisponibilidade do serviço já se encontra consolidada no âmbito de agências reguladoras federais. No setor de telecomunicações, por exemplo, a Agência Nacional de Telecomunicações - **Anatel**, por meio da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, estabelece a obrigação de as prestadoras promoverem o ressarcimento automático aos consumidores prejudicados por interrupções ou falhas na prestação do serviço, de forma proporcional ao período de indisponibilidade e ao valor contratado, a ser efetivado no ciclo de faturamento subsequente. De modo semelhante, no setor de energia elétrica, a Agência Nacional de Energia Elétrica - **Aneel**, por meio da Resolução Normativa nº 1.000/2021 e dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (PRODIST), prevê a concessão de compensação financeira automática aos consumidores em casos de interrupções que excedam os limites de continuidade estabelecidos, com possibilidade de crédito direto na fatura.

No setor de saneamento, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - **AGERGS**, por meio de sua Resolução Normativa nº 37/2017, estabeleceu disciplina específica acerca da concessão de descontos a título de compensação financeira aos usuários em hipóteses de interrupção de longa duração do serviço de abastecimento de água, mediante critérios objetivos previamente definidos.

Tal disciplina evidencia que a recomposição econômica do usuário, nesses casos, não se confunde com indenização por danos, mas constitui instrumento regulatório voltado à adequação da cobrança à efetiva prestação do serviço, reforçando a coerência e a equidade nas relações entre usuários e prestadores, o que reforça a pertinência da adoção de disciplina semelhante no âmbito desta Agência, especialmente em situações de descontinuidade no abastecimento de água.

Tais experiências demonstram a viabilidade jurídica e operacional da instituição de mecanismos regulatórios que assegurem a recomposição econômica do usuário diretamente afetado, sem prejuízo da aplicação de eventuais sanções administrativas cabíveis às Concessionárias. Sinaliza, ainda, uma evolução no desenho regulatório, no sentido de alinhar a atuação do ente regulador à efetiva proteção do usuário, especialmente considerando sua condição de hipossuficiência na relação com o prestador do serviço.

Diante desse contexto, a ausência de regulamentação específica sobre o abatimento proporcional em casos de descontinuidade do serviço revela-se incompatível com os princípios da continuidade, da modicidade tarifária e da prestação efetiva e adequada dos serviços públicos.

Assim, mostra-se não apenas conveniente, mas necessária, a atuação normativa desta Agência, de modo a estabelecer critérios objetivos para a concessão de abatimentos tarifários em situações de desabastecimento. Tal medida contribuirá para o aprimoramento do equilíbrio regulatório, conferindo maior coerência ao sistema - no qual, atualmente, pune-se o prestador, mas não se compensa o usuário - e assegurando a efetiva tutela da parcela mais vulnerável da relação.

Cumprido destacar, ainda, que o marco legal do saneamento básico estabelece, de forma expressa, a continuidade e a regularidade como princípios estruturantes da prestação dos serviços, conforme dispõe a Lei nº 11.445/2007, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.026/2020. Ademais, a legislação reforça a necessidade de cumprimento de metas de não intermitência do abastecimento, evidenciando que a prestação dos serviços deve ocorrer de forma ininterrupta, sendo a sua interrupção admitida apenas em hipóteses excepcionais e devidamente justificadas. Nesse contexto, a ocorrência de desabastecimentos ao longo do período de faturamento caracteriza desvio do padrão legalmente exigido de prestação, o que torna ainda mais evidente a inadequação da cobrança integral da tarifa nesses períodos.

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

1. 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.

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

3. 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.

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

5. 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.

É como Voto.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator