

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4951 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 11 de setembro de 2025

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 -
RECLAMAÇÕES DE AUSÊNCIA DE
ABASTECIMENTO PELA CONCESSIONÁRIA
ÁGUAS DO RIO 1. IRREGULARIDADE NO
FORNECIMENTO DE CARRO-PIPA.**

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-480002/010857/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 a penalidade de multa, na quantia correspondente a 0,2% do valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, em razão do descumprimento do art. 5º c/c anexo ii da Instrução Normativa AGENERSA nº 103/2023, do art. 3º, inciso 11, do regulamento de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, da cláusula 25.2.5 do contrato de concessão e do art. 6º, caput e §1º, da lei federal nº 8.987/1995, observado o disposto no art. 21, inciso v, da Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente auto de infração, que deve ser enviado previamente à CAPET para o devido cálculo da multa, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.

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. Determinar que a SECEX informe à 2ª promotoria de justiça de tutela coletiva e defesa do consumidor e do contribuinte - comarca da capital - MP/RJ, sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira de Mello

Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro-Relator

Gisele de Lima Pereira

Conselheira

TARIFAS CEG RIO		
Data Vigência		02/09/25
Custo GLP Res.		14,36620
Custo GLP Ind.		14,36620
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0,9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0,9950
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR	Faixa de Consumo m³ / mês	Tarifa Limite R\$ / m³
Residencial	faixa única - (R\$/kg)	17,9351
Industrial	faixa única - (R\$/kg)	17,6570

Art. 2º - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária acima homologada.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

Id: 2677653

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4948 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

CONCESSIONÁRIA CEG. ATUALIZAÇÃO DE TARIFAS DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO - GLP (VIGÊNCIA A PARTIR DE 02/09/2025).

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-480002/006540/2025, por unanimidade;

DELIBERA:

Art. 1º - Homologar o reajuste do valor da tarifa da Concessionária CEG para o segmento de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, a vigorar a partir de 02/09/2025, observada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de publicação das tarifas, conforme cálculo apresentado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, abaixo:

TARIFAS CEG		
Data Vigência		02/09/25
Custo GLP Res.		14,36620
Custo GLP Ind.		14,36620
Fator Impostos GLP Residencial + Tx Regulação		0,9950
Fator Impostos GLP Industrial + Tx Regulação		0,9950
TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR	Faixa de Consumo m³ / mês	Tarifa Limite R\$ / m³
Residencial	faixa única - (R\$/kg)	19,5865
Industrial	faixa única - (R\$/kg)	19,2141

Art. 2º - Determinar que a CAPET proceda à conferência da correta implementação da estrutura tarifária acima homologada.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

Id: 2677654

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4949 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

CEDAE. VISITA TÉCNICA NAS DEPENDÊNCIAS DA ETA GUANDU E RESERVATÓRIO DO MARAPICU. ENCERRAMENTO. ABERTURA DE PROCESSO PARA ACOMPANHAMENTO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/002232/2020, por unanimidade;

DELIBERA:

Art. 1º - Encerrar o presente processo, considerando que o seu objeto foi plenamente cumprido.

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, proceda à abertura de novo processo regulatório para acompanhamento das operações do Sistema Guandu.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira-Relatora

Id: 2677655

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4950 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

CEDAE. OCORRÊNCIA Nº 2018006926 - CEDAE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO.

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-22/007.129/2019, por unanimidade;

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer os Embargos de Declaração opostos pela CEDAE em face da Deliberação AGENERSA nº 4.764/2024, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhes provimento.

Art. 2º - Determinar o encerramento e arquivamento do feito.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro-Relator

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

Id: 2677656

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4951 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - RECLAMAÇÕES DE AUSÊNCIA DE ABASTECIMENTO PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1. IRREGULARIDADE NO FORNECIMENTO DE CARRO-PIPA.

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-480002/010857/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 a penalidade de multa, na quantia correspondente a 0,2% do valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, em razão do descumprimento do art. 5º c/c anexo II da Instrução Normativa AGENERSA nº 103/2023, do art. 3º, inciso 11, do regulamento de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, da cláusula 25.2.5 do contrato de concessão e do art. 6º, caput e §1º, da lei federal nº 8.987/1995, observado o disposto no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente auto de infração, que deve ser enviado previamente à CAPET para o devido cálculo da multa, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.

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 - Determinar que a SECEX informe à 2ª promotória de justiça de tutela coletiva e defesa do consumidor e do contribuinte - comarca da capital - MP/RJ, sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro-Relator

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

Id: 2677657

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4952 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

CONCESSIONÁRIA IGUÁ RIO DE JANEIRO S.A. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/001838/2023, por unanimidade;

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer dos Embargos opostos pela Concessionária Iguaí Rio de Janeiro S.A. em face da Deliberação AGENERSA n.º 4.673, de 31/01/2024, eis que tempestivos, para, no mérito, negar-lhes provimento, devido à inexistência de omissão, vício de legalidade e/ou motivação na Deliberação recorrida.

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira-Relatora

Id: 2677658

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4953 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

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

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/003787/2023, por unanimidade;

DELIBERA:

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

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

MARCOS CIPRIANO DE OLIVEIRA DE MELLO
Conselheiro

JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira-Relatora

Id: 2677659

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/010857/2024

Data de Autuação: 18/12/2024

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto: Reclamações de ausência de abastecimento pela concessionária Águas do Rio 1. irregularidade no fornecimento de Carro-Pipa.

Sessão Regulatória: 27/08/2025

110099660

1. Trata-se de processo administrativo inaugurado pela SECEX em razão do recebimento da ocorrência encaminhada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), registrada sob o nº Comunicação 990923, referente à falta de abastecimento de água e irregularidade no fornecimento de carro-pipa para o edifício residencial localizado na Rua Marquês de Abrantes, nº 212, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ. O reclamante relata que *“a comunidade está sem água há cerca de cinco dias, não foi providenciado carro pipa pela empresa, a comunidade encaminha toda a documentação solicitada e ainda assim não fornecem conforme prometido. Ademais, já se acumularam mais de dez protocolos citados acima, a situação é reincidente, começou no mês de outubro, ocorrendo mais de uma vez, se repetiu em outras datas de novembro e os moradores gastaram do próprio bolso para solicitar caminhão pipa”* (Docs. SEI nºs [89754391](#); [89755398](#); [89754423](#); [89754894](#); e [89754895](#)).

2. Em 18/12/2024, a SECEX encaminhou os autos à Ouvidoria para que a ocorrência fosse registrada na AGENERSA e fosse verificado se havia algum caso similar em tramitação (Doc. SEI nº [89756127](#)).

3. Em 30/12/2024, a Ouvidoria informou, por meio do Doc. SEI nº [90366155](#), que a ocorrência foi registrada na AGENERSA sob o nº 2024016812 e encaminhada à Concessionária Águas do Rio 1, no dia 18/12/2024 (Doc. SEI nº [90183434](#)). Foi informado, ainda, que a Concessionária apresentou a sua manifestação em 26/12/2024 (Doc. SEI nº [90184749](#)), relatando que o abastecimento de água foi complementado por meio de caminhão-pipa no dia 14/12/2024, tendo sido anexadas fotos da providência tomada (Doc. SEI nº [90184308](#)). Por último, a Ouvidoria comunicou que existe outra ocorrência (nº 2024016825) relativa à falta de água no mesmo logradouro.

4. Em 09/01/2025, os autos foram enviados à CASAN (Doc. SEI nº [91025156](#)), que se manifestou no sentido de que *“o abastecimento complementar, na impossibilidade de usufruir do serviço via rede, enquadra-se claramente entre esses serviços, salvo melhor juízo, e deve ser ofertado ao usuário no prazo de 2 dias úteis a contar da solicitação, desde que não ultrapasse 3 (três) dias consecutivos”*, concluindo que *“a concessionária ultrapassou tanto o prazo da ABNT NBR 5.626/2000, norma a qual deve, por obrigação contratual, seguir, em nosso entender, e ultrapassou também o anexo IV - Caderno de Encargos da Concessão o*

prazo de 2 (dois) dias úteis para a realização de outros serviços aos usuários, considerando-se outros serviços aos usuários “os serviços adicionais, referentes às solicitações de serviços por parte dos usuários, que porventura gerem novas demandas”. (CONTRATO DE CONCESSÃO, ANEXO IV, item 6.5)” (Doc. SEI nº [91573632](#)).

5. Em seguida, no dia 30/01/2025, a SECEX enviou o ofício Of.AGENERSA/SECEX nº 260/2025 à Concessionária solicitando esclarecimentos, no prazo de 10 (dez) dias úteis, acerca das razões que levaram ao descumprimento dos prazos normativos para o fornecimento de abastecimento complementar (Doc. SEI nº [92287710](#)).

6. Ultrapassado o prazo sem resposta da Concessionária, a SECEX enviou, no dia 17/02/2025, novo ofício reiterando os termos do Of.AGENERSA/SECEX nº 260/2025, concedendo prazo de 5 (cinco) dias úteis para a manifestação da Concessionária (Doc. SEI nº [93466185](#)).

7. No Doc. SEI nº [93646146](#), foi juntada a cópia do protocolo em que a Concessionária havia solicitado a dilação de prazo de prazo para resposta, no dia 13/02/2025.

8. Em 24/02/2025, a Concessionária apresentou a sua manifestação, alegando, em síntese, que não há prazo específico para o fornecimento de abastecimento complementar aos usuários no Contrato de Concessão, Caderno de Encargos e Regulamento dos Serviços, já que a norma em que se baseia o entendimento da CASAN (ABNT NBR 5.626/2000) trata somente da forma e capacidade dos reservatórios de água fria potável, enquanto o item “Outros serviços aos USUÁRIOS”, constante do tópico 6.5.1 (Atendimento aos Prazos de Solicitações e Reclamações) do Anexo IV - Caderno de Encargos da Concessão, encontra-se inserido na tabela referente à manutenção corretiva do sistema, não sendo o prazo aplicável para a disponibilização de carro-pipa. À vista disso, considerando a regularização do abastecimento na localidade e a inexistência de prazo contratual ou normativo para o envio de carro-pipa, a Concessionária solicitou o arquivamento do processo administrativo (Doc. SEI nº [94008704](#)).

9. Após os autos terem sido encaminhados à Procuradoria para análise e manifestação (Doc. SEI nº [94102998](#)), em 08/04/2025 foi exarado o Parecer nº 98/2025/AGENERSA/PROC (Doc. SEI nº [94757923](#)), sustentando que *“embora tenha respondido a Ocorrência nº 2024016812, a Concessionária o fez fora do prazo determinado ao proceder com abastecimento complementar apenas em 14/12/2024, 10 (dez) dias úteis após a reclamação analisada, mantendo o serviço interrompido por longo período, o que demonstra significativo desrespeito em relação aos usuários de seus serviços. Não é demais frisar que se trata de serviço essencial, cuja irregularidade na prestação acarreta elevado ônus ao usuário.”* Dessa forma, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária, em razão da violação das seguintes normas: Art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Art. 6º, *caput* e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995; Cláusula 6.5 e 6.5.1 do Caderno de Encargos – IV – anexo Contrato de Concessão; Cláusula 25 e subcláusulas 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3, 25.2.4 e 25.2.5 do Contrato de Concessão; e Art. 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Recomendou, ainda, que a Ouvidoria confirmasse se as medidas empenhadas pela Concessionária na solução da Ocorrência nº 2024016812 foram suficientes e adequadas.

10. Em 10/04/2025, em atenção à recomendação da Procuradoria, os autos foram enviados à Ouvidoria para que fosse confirmado se as medidas empenhadas pela Concessionária na solução da Ocorrência nº 2024016812 foram suficientes e adequadas (Doc. SEI nº [97898157](#)).

11. Ato contínuo, no mesmo dia (10/04/2025) foi enviado à Concessionária o ofício Of.AGENERSA/SECEX nº 992 (Doc. SEI nº [97910573](#)), conferindo o prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de alegações finais.

12. No Doc. SEI nº [98012808](#), foi juntado e-mail da Concessionária acusando o recebimento do Of.AGENERSA/SECEX nº 992.

13. Em seguida, foi anexado aos autos *print* do Whatsapp (Doc. SEI nº [98675666](#)) em que o reclamante informou o seguinte: *“Tivemos problemas no mês de janeiro, mas após isso foi normalizado a entrada de água no edifício.”*

14. Em 24/04/2025, a Ouvidoria restituiu os autos à SECEX com as informações prestadas pelo reclamante (Doc. SEI nº [98674761](#)).

15. No dia 30/04/2025, a Concessionária apresentou as suas alegações finais, pugnando pelo indeferimento da sugestão de aplicação de penalidade, em razão de que: (i) a conduta da Concessionária é atípica, já que a obrigação de envio de caminhão-pipa, no prazo de dois dias úteis, não encontra respaldo em qualquer previsão normativa ou contratual aplicável à concessão, além de o prazo previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos não ser aplicável à disponibilização de caminhão-pipa, por não possuir natureza de serviço de manutenção corretiva, mas sim de solução operacional de contingência, sem previsão de execução nos moldes de serviços ordinários programados; (ii) há vício de motivação e afronta ao princípio da tipicidade estrita, tendo a Procuradoria imputado uma infração por meio de uma analogia interpretativa indevida; (iii) houve atuação diligente da Concessionária no cenário excepcional e cumprimento de seus deveres de boa-fé, transparência e esforço operacional, devendo ser considerados à luz dos princípios da razoabilidade e da LINDB.

16. Por último, no dia 11/06/2025, os autos foram distribuídos à minha relatoria.

É o relatório.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

VOTO

Processo nº: SEI-480002/010857/2024

Data de Autuação: 18/12/2024

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto: Reclamações de ausência de abastecimento pela concessionária Águas do Rio 1. irregularidade no fornecimento de Carro-Pipa.

Sessão Regulatória: 27/08/2025.

110656193

1. Trata-se de processo administrativo inaugurado pela SECEX em razão do recebimento da ocorrência encaminhada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), registrada sob o nº Comunicação 990923, referente à falta de abastecimento de água e irregularidade no fornecimento de carro-pipa para o edifício residencial localizado na Rua Marquês de Abrantes, nº 212, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ. O reclamante relata que *“a comunidade está sem água há cerca de cinco dias, não foi providenciado carro pipa pela empresa, a comunidade encaminha toda a documentação solicitada e ainda assim não fornecem conforme prometido. Ademais, já se acumularam mais de dez protocolos citados acima, a situação é reincidente, começou no mês de outubro, ocorrendo mais de uma vez, se repetiu em outras datas de novembro e os moradores gastaram do próprio bolso para solicitar caminhão pipa”* (Docs. SEI nº [89754391](#); [89755398](#); [89754423](#); [89754894](#); e [89754895](#)).

2. Instaurado o processo, em sua resposta inicial, a Concessionária relatou que *“o abastecimento no endereço RUA MARQUÊS DE ABRANTES, 212 encontra-se normalizado. É importante destacar que, em função das manutenções realizadas na região, o abastecimento foi complementado por meio de Caminhão Pipa no dia 14/12/2024, com o objetivo de minimizar os impactos causados pelas intervenções que afetaram o abastecimento local”* (Doc. SEI nº [90184749](#)).

3. Instada a se manifestar, a CASAN opinou que o abastecimento complementar, por meio de carro-pipa, deve ser realizado no *“prazo de 2 dias úteis a contar da solicitação, desde que não ultrapasse 3 (três) dias consecutivos”*, e constatou que a Concessionária ultrapassou tanto o prazo da ABNT NBR 5.626/2000 quanto o do item 6.5 do Anexo IV do Contrato de Concessão - Caderno de Encargos da Concessão, conforme:

“Verifica-se nos autos que a reclamação foi registrada na Ouvidoria do MPRJ, em 10 de dezembro (89754895), mas vem desde 29 de novembro, como se verifica do Anexo *(89754894). A Concessionária anexou fotos do abastecimento realizado por carro-pipa, em 14 de dezembro de 2024 (...) Logo, no presente caso, a concessionária ultrapassou tanto o prazo da ABNT NBR 5.626/2000, norma a qual deve, por obrigação contratual, seguir, em nosso entender, e ultrapassou também o anexo IV - Caderno de Encargos da Concessão o prazo de 2 (dois) dias úteis para a*

realização de outros serviços aos usuários, considerando-se outros serviços aos usuários “os serviços adicionais, referentes às solicitações de serviços por parte dos usuários, que porventura gerem novas demandas”. (CONTRATO DE CONCESSÃO, ANEXO IV, item 6.5).” (Doc. SEI nº [91573632](#)).

4. Por sua vez, a Concessionária respondeu, em síntese, que não há prazo específico para o fornecimento de abastecimento complementar aos usuários no Contrato de Concessão, Caderno de Encargos e Regulamento de Serviços, já que a norma em que se baseia o entendimento da CASAN (ABNT NBR 5.626/2000) trata somente da forma e capacidade dos reservatórios de água fria potável, enquanto o item “Outros serviços aos USUÁRIOS”, constante do tópico 6.5.1 (Atendimento aos Prazos de Solicitações e Reclamações) do Anexo IV - Caderno de Encargos da Concessão, encontra-se inserido na tabela referente à manutenção corretiva do sistema, não sendo o prazo aplicável para a disponibilização de carro-pipa (Doc. SEI nº [94008704](#)).

5. Em harmonia com o entendimento da CASAN, a Procuradoria, por meio do Parecer nº 98/2025/AGENERSA/PROC (Doc. SEI nº [94757923](#)), sustentou que “embora tenha respondido a Ocorrência nº 2024016812, a Concessionária o fez fora do prazo determinado ao proceder com abastecimento complementar apenas em 14/12/2024, 10 (dez) dias úteis após a reclamação analisada, mantendo o serviço interrompido por longo período, o que demonstra significativo desrespeito em relação aos usuários de seus serviços. Não é demais frisar que se trata de serviço essencial, cuja irregularidade na prestação acarreta elevado ônus ao usuário.” Dessa forma, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária, em razão da violação das seguintes normas: Art. 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Art. 6º, caput e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995; Cláusula 6.5 e 6.5.1 do Caderno de Encargos – IV – anexo Contrato de Concessão; Cláusula 25 e subcláusulas 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3, 25.2.4 e 25.2.5 do Contrato de Concessão; e Art. 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

6. Por último, em suas alegações finais, a Concessionária pugnou pelo indeferimento da sugestão de aplicação de penalidade, alegando que: (i) a sua conduta é atípica, já que a obrigação de envio de caminhão-pipa, no prazo de dois dias úteis, não encontra respaldo em qualquer previsão normativa ou contratual aplicável à concessão, além de o prazo previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos não ser aplicável à disponibilização de caminhão-pipa, por não possuir natureza de serviço de manutenção corretiva, mas sim de solução operacional de contingência, sem previsão de execução nos moldes de serviços ordinários programados; (ii) há vício de motivação e afronta ao princípio da tipicidade estrita, tendo a Procuradoria imputado uma infração por meio de uma analogia interpretativa indevida; (iii) houve atuação diligente da Concessionária no cenário excepcional e cumprimento de seus deveres de boa-fé, transparência e esforço operacional, devendo ser considerados à luz dos princípios da razoabilidade e da LINDB.

7. Feito este breve relato, verifica-se que o processo foi devidamente instruído, contendo manifestações da CASAN e da Procuradoria da AGENERSA, que, em uníssono, concluíram que a Concessionária desrespeitou o prazo de 2 (dois) dias úteis para a realização de “outros serviços aos usuários” - incluindo-se aí o fornecimento de carro-pipa -, previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão), já que a Concessionária realizou o abastecimento suplementar apenas 10 (dez) dias úteis após o recebimento da reclamação.

8. A despeito da CASAN e da Procuradoria da AGENERSA opinarem que o prazo para abastecimento complementar por carro-pipa seria de 2 (dois) dias úteis, ao enquadrarem este

serviço na categoria de “outros serviços aos usuários” - entendimento este que, a princípio, julgaria ser possível diante da ausência de um prazo específico -, fato é que a Instrução Normativa nº 103/2023 aprovou o “Manual de Procedimentos de Atendimento aos Usuários dos Serviços Públicos dos Contratos de Concessão”, que **prevê em seu Anexo II o prazo de 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento de carro-pipa**, classificando a sua prioridade como “ALTA”.^[1] Nesse sentido, o art. 5º da Instrução Normativa nº 103/2023 estabelece que “**as Concessionárias reguladas pela AGENERSA, inclusive a CEDAE, deverão ater-se aos prazos e prioridades constantes do Anexo II, a depender das especificações de cada serviço prestado.**”

9. Portanto, diferentemente do que alega a Concessionária, não há que se falar em atipicidade da sua conduta, tampouco violação à tipicidade estrita, tendo em vista que o Anexo II da Instrução Normativa nº 103/2023 prevê expressamente o prazo de 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento de carro-pipa. Dessa forma, ao demorar 10 (dez) dias úteis para fornecer o carro-pipa solicitado, além do inegável descumprimento do prazo previsto no Anexo II da Instrução Normativa nº 103/2023, é manifesta a violação ao art. 6º, *caput* e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995^[2], que consagra a obrigação da Concessionária prestar serviço adequado, destacando-se a necessidade de se assegurar a regularidade, continuidade e eficiência.

10. Frisa-se, ainda, que o art. 3º, inciso 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário dispõe que incumbe à Concessionária “*receber, apurar e responder as reclamações dos usuários e, quando aplicável, **solucioná-las nos prazos estabelecidos em Instrução Normativa da Agenera específica para a matéria***”, enquanto a Cláusula 25.2.5 do Contrato de Concessão impõe o dever de “*receber, apurar e solucionar, quando aplicável, as reclamações dos USUÁRIOS*”. À vista disso, considerando que a Concessionária não solucionou a reclamação do usuário dentro do prazo estabelecido pelo Anexo II da Instrução Normativa nº 103/2023, é imperiosa a aplicação da penalidade de MULTA à Concessionária, nos termos do art. 21, inciso V, da Instrução Normativa nº 128/2024.^[3]

11. Por conseguinte, observando os critérios para a dosimetria da penalidade previstos nos arts. 24, 25 e 26 da Instrução Normativa nº 128/2024 e considerando que, embora de forma intempestiva, a Concessionária chegou a fornecer o carro-pipa após a reclamação do usuário, afigura-se razoável quantificar a penalidade de multa no percentual mínimo previsto no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa nº 128/2024, isto é, **0,2% do valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração.**

12. Diante do exposto, com base nos elementos dos autos e nos pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA, sugiro ao Conselho-Diretor:

- (i) Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de MULTA, na quantia correspondente a 0,2% do valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, em razão do descumprimento do art. 5º c/c Anexo II da Instrução Normativa AGENERSA nº 103/2023, do art. 3º, inciso 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, da Cláusula 25.2.5 do Contrato de Concessão e do art. 6º, *caput* e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995, observado o disposto no art. 21, inciso V, da Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.
- (ii) Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, que deve ser enviado

previamente à CAPET para o devido cálculo da multa, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 128/2024.

(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.

(iv) Determinar que a SECEX informe à 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital - MP/RJ, 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.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator