



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4953 DE 27 DE AGOSTO DE 2025

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

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	Tarifa Limite
	m³ / mês	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	Tarifa Limite
	m³ / mês	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 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

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 -220007/003787/2023

Data de Autuação: 05/07/2023

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrência 2023007844 – cobrança indevida. Falta de resposta.

Sessão Regulatória: 27/08/2025

110102364

1. Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVI Nº31 (id. SEI [55232017](#)), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023007844, registrada em 02/05/2023 (reclamação sobre COBRANÇA INDEVIDA c/c Falta de Resposta pela concessionária Águas do Rio BL 4). No documento enviado pela Ouvidoria, essa entendeu ter restado verificado o descumprimento do art. 67 da IN 103/2023^[1], que trata dos prazos para envio das respostas fornecidas pela Concessionária. Informa que a ocorrência foi classificada com prioridade baixa, tendo, portanto, o prazo de resposta de 15 dias, na forma da IN, e que, apesar das reiteradas solicitações formalizadas pela Ouvidoria, a Concessionária não respondeu a ocorrência. Ainda, tal conduta enquadra-se no art. 43, II, “c” e “d” da IN 103/2023^[2].

2. No id. SEI [55232420](#), consta cópia da reclamação, na qual o cliente informa que “a concessionária está cobrando a conta do mês de junho de 2022. já entrou em contato com a concessionária e já enviou o comprovante de pagamento várias vezes, os técnicos vão ao local para realizar o corte. informa que se sente constrangida com a situação. PROT 20230417026281 CL 400301998”.

3. Sob o peticionamento intercorrente id. [SEI-220007/004403/2023](#), a Concessionária expôs suas razões. Informou que, quanto aos termos da reclamação em si:

“Em atenção à reclamação apresentada, informamos que, após análise da matrícula, identificou-se que a conta de ref.06/22, com vencimento em 25/07/2022, apresentava atraso. Sendo a dívida quitada em 09/05/2023.

Ressalta-se que na hipótese de inadimplência no pagamento das faturas, a Concessionária segue o disposto no Título XII do Regulamento de Serviços aprovado pelo Decreto nº48.225, de 13 de outubro de 2022, o qual dispõe que:

“Art. 76 O USUÁRIO receberá a FATURA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de vencimento para que efetue o seu pagamento:

(...)

§ 2º: A inadimplência no pagamento das FATURAS poderá, a critério da CONCESSIONÁRIA, ensejar a inclusão do nome do USUÁRIO nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito, protesto do título ou demais ações de cobrança, tais como telecobrança, mensagens digitais, dentre outros.”

Sendo as visitas técnicas no endereço do imóvel, para a suspensão do serviço, realizadas pela Concessionária em conformidade ao Título XVI do Regulamento de Serviços aprovado pelo Decreto nº48.225, de 13 de outubro de 2022, o qual dispõe que:

“Art. 90. O fornecimento de água ao imóvel será suspenso nos seguintes casos, sem prejuízo da aplicação das multas previstas neste Regulamento:

1. não pagamento da FATURA a partir do 30º (trigésimo) dia após a sua data de vencimento;”

4. Quanto ao não cumprimento do prazo normativo para resposta, a Concessionária informou que *“a resposta foi dirigida à Agência Reguladora no dia 14 de junho de 2023. No caso em questão, o atraso decorreu de uma falha no sistema interno de mensagens da Águas do Rio, até então não detectada, cujo recebimento da manifestação e o início das tratativas para apurações ocorreram em 13 de junho de 2023.”*

5. Ato contínuo, nos ids. SEI [63006203](#), a Ouvidoria entrou em contato com o consumidor para questionar se o problema foi solucionado, sem retorno.

6. A Ouvidoria, no id. SEI [63223046](#), fez um resumo da reclamação, e reiterou seu entendimento consubstanciado na manifestação de id. [55232017](#), sugerindo o envio dos autos à CAPET, ressaltando que *“em reunião realizada no dia 13/07/2023 com a Assessoria de Informática desta Agência Reguladora, foi constatado pela Concessionária a existência de uma regra interna que obstaculizava o recebimento integral dos chamados provenientes do Sistema VOX, utilizado pela Ouvidoria da AGENERSA, conforme documento SEI nº 63203203.”*

7. A CAPET, sob o id. SEI [63563169](#), concluiu que *“NÃO houve cobrança indevida por parte da concessionária Águas do Rio e que o ato de suspensão do serviço de fornecimento de água está vinculado ao permitido no Regulamento de Serviços”*.

8. A Procuradoria, por sua vez, emitiu parecer no id. [64873407](#), concluindo pela não aplicação de penalidade e arquivamento dos autos, entendendo que a Concessionária não descumpriu o contrato de Concessão.

9. Em 23/02/2024 foi enviado e-mail pela SECEX contendo ofício intimando a Concessionária a apresentar razões finais (id. SEI [69008785](#)). Em 03/06/2025, a SECEX certificou nos autos que não foi localizado registro de peticionamento das razões finais por parte da Concessionária (id. SEI [101604669](#)).

10. Por oportuno, cumpre registrar que o presente processo foi distribuído para relatoria da Conselheira Gisele de Lima Pereira por ocasião da 1ª Reunião Interna de 2025 do Conselho Diretor da Agenesra (id. SEI [90944267](#)).

11. Reporto-me, ainda, ao relatório disponibilizado nos autos sob o id. [102646722](#), destacando que o presente processo havia sido pautado para a Sessão Regulatória de 25/06/2025. Contudo, sob o peticionamento intercorrente [SEI-480002/005300/2025](#), a Concessionária requereu a retirada do processo de pauta sob o argumento de que não teria sido regularmente intimada para apresentação de razões finais, requerendo, ao final, a devolução do prazo para manifestação.

12. No despacho de id. [103028227](#), foi destacado que diferentemente do que alega a Concessionária, em rápida consulta ao gerenciador de acessos externos do SEI, é possível verificar que foi concedido acesso integral ao processo, tanto ao e-mail regulatorio.rj@aguasdoriorio.com.br, quanto ao e-mail cedoc.rio4@aguasdoriorio.com.br, que o simples fato de a Concessionária não ter visualizado a intimação enviada pelo SEI, não implica o não recebimento dessa pela Regulada. Inclusive, a Regulada demonstra em sua manifestação que a AGENERSA encaminhou e-mail contendo no assunto da mensagem o número do processo SEI, o número do registro na Ouvidoria e o tema da notificação ("Abertura Razões Finais"), tendo sido regularmente enviado para os contatos oficiais cadastrados pela Concessionária nesta Agência Reguladora. Ainda que se alegue que o Ofício supostamente não teria sido anexado ao e-mail enviado, é certo que ele foi inserido nos autos no SEI (id. [69008610](#)). Por fim, que o Ofício enviado para intimação da Concessionária, não só atendia ao disposto no Art. 22, §1º da Lei Estadual nº 5.427/2009, transcrito pela Regulada em sua manifestação, como também atende ao §3º do mesmo artigo, destacando que a Regulada poderia ter sido intimada, inclusive, por simples ciência no SEI.

13. No entanto, com vistas a não incorrer em futuras alegações de nulidade, bem como por respeito aos princípios do contraditório, da ampla defesa e da boa-fé, foi retirado o processo de pauta, e foi expedido ofício em 16/06/2025 à Concessionária para apresentação de razões finais, nos termos do art. 49, §2º do Regimento Interno da Agenesra, no prazo de 5 dias úteis (id. SEI [104762556](#)), enviado pelo e-mail id. [104833367](#), com o ofício devidamente anexado e com o seu texto transcrito no corpo da mensagem. As razões finais foram apresentadas por meio do peticionamento intercorrente [SEI-480002/006271/2025](#).

14. Por fim, destaco que o presente processo foi incluído na pauta da sessão regulatória de 30/07/2025, tendo sido retirado de pauta, ressaltando, ainda, que foi elaborado relatório anteriormente (id. SEI [105171943](#)), transcrito acima.

É o relatório.

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora

VOTO

Processo nº: SEI -220007/003787/2023

Data de Autuação: 05/07/2023

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 4

Assunto: Ocorrência 2023007844 – cobrança indevida. Falta de resposta.

Sessão Regulatória: 27/08/2025.

110709898

1. Inicialmente, reporto-me ao relatório já disponibilizado nos autos (id.[105171943](#)), destacando que o presente processo havia sido pautado para a Sessão Regulatória de 25/06/2025. Contudo, por meio do peticionamento intercorrente [SEI-480002/005300/2025](#), a Concessionária requereu a retirada do processo de pauta sob o argumento de que não teria sido regularmente intimada para apresentação de razões finais, requerendo, ao final, a devolução do prazo para manifestação.

2. Conforme consignado no despacho de id. [103028227](#), diferentemente do alegado pela Concessionária, em rápida consulta ao gerenciador de acessos externos do SEI, foi possível verificar que havia sido concedido acesso integral ao processo em 23/02/2024, momento no qual a Regulada foi intimada para apresentação de razões finais. Ainda, que tal acesso foi garantido tanto ao e-mail regulatorio.rj@aguasdorio.com.br, quanto ao e-mail cedoc.rio4@aguasdorio.com.br.

3. Dentre outros argumentos, ressalta-se que o Ofício enviado para intimação da Concessionária não só atendia ao disposto no Art. 22, §1º da Lei Estadual nº 5.427/2009, transcrito pela Regulada em sua manifestação, como também atende ao §3º do mesmo artigo, destacando que a Regulada poderia ter sido intimada, inclusive, por simples ciência no SEI.

4. De todo modo, com vistas a não incorrer em futuras alegações de nulidade, bem como por respeito aos princípios do contraditório, da ampla defesa e da boa-fé, esta Relatoria concedeu novamente prazo para apresentação de razões finais, as quais foram protocoladas em 23/07/2025.

5. Dessa forma, consignam-se no presente voto os referidos andamentos, passando ao mérito.

6. Trata-se de processo instaurado, por meio da CI AGENERSA/OUVI Nº31 (id. SEI [55232017](#)), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023008664, registrada em 02/05/2023 (reclamação sobre COBRANÇA INDEVIDA c/c Falta de Resposta pela concessionária Águas do Rio BL 4).

7. No documento enviado pela Ouvidoria, essa entendeu ter restado verificado o descumprimento do art. 67 da IN 103/2023^[1], que trata dos prazos para envio das respostas fornecidas pela Concessionária. Informa que a ocorrência foi classificada com prioridade baixa, tendo, portanto, o prazo de resposta de 15 dias úteis, na forma da IN, e que, apesar das reiteradas solicitações formalizadas pela Ouvidoria, não houve resposta da Concessionária. Ainda, que tal conduta enquadra-se no art. 43, II, “c” e “d” da IN 103/2023^[2].

8. Consoante relatado, em resposta inicial (id. [SEI-220007/004403/2023](#)), a Concessionária expôs suas razões, trazendo informações, tanto sobre o mérito da reclamação registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora, quanto sobre o não cumprimento do prazo normativo para resposta. Em relação a esse último tópico, registra-se, novamente, que a Concessionária se limitou a alegar que:

Diante do exposto, é importante salientar que a resposta foi dirigida à Agência Reguladora no dia 14 de junho de 2023. No caso em questão, o atraso decorreu de uma falha no sistema interno de mensagens da Águas do Rio, até então não detectada, cujo recebimento da manifestação e o início das tratativas para apurações ocorreram em 13 de junho de 2023.

Quanto à citada falha da tecnologia, recebemos as mensagens em uma caixa interna da Águas do Rio que direciona automaticamente para a caixa de e-mail do Zendesk (CRM Águas do Rio), responsável pela distribuição interna da demanda.

O retorno dos tickets respondidos para esta agência é feito diretamente pelo Zendesk para o e-mail da AGENERSA.

- Tão logo identificado o gerador do erro, a Concessionária corrigiu a falha técnica que estava filtrando algumas mensagens;
- Iniciou-se o monitoramento diário da Caixa de entrada e desde então, não houve novo erro identificado;
- A equipe de T.I. da Concessionária, está atuando em parceria com a equipe do fornecedor Zendesk, para garantir entrada contínua das demandas AGENERSA, evitando impacto de qualquer filtro de mensagens. Explicamos que, tais filtros são usuais em ferramentas de recebimento de grande volume, com o objetivo de evitar recepção de spam.

A equipe técnica reforça ainda que, o ideal é recebermos sempre mensagens do e-mail ouvidoria@agenersa.rj.gov.br ou domínio @agenersa.rj.gov.br, evitando emails “abertos” como gmail ou similares, que mais facilmente são impactados pelo filtro.

9. Em relação aos aspectos técnicos, esta relatoria faz referência ao parecer da CAPET (id. [SEI 63563169](#)), no qual a Câmara Técnica concluiu que “*NÃO houve cobrança indevida por parte da concessionária Águas do Rio e que o ato de suspensão do serviço de fornecimento de água está vinculado ao permitido no Regulamento de Serviços*”. E que “*Como a fatura ainda não havia sido paga na época do corte, e este ocorreu após 24/08/2022, ou seja, mais de 30 dias após o vencimento a suspensão está garantida pelos termos do Regulamento.*”

10. Desta forma, como também entendeu a d. Procuradoria da AGENERSA, no parecer de id. SEI [64873407](#), relativamente ao aspecto técnico, entendo que não houve descumprimento de nenhuma obrigação pela Concessionária.

11. Por outro turno, é preciso destacar que, como bem ressaltado pela Ouvidoria desta Agência Reguladora, nos ids. [55232017](#) e [63223046](#), restou demonstrado que a Concessionária descumpriu a Instrução Normativa nº 103/2023 da AGENERSA, no que tange aos prazos para envio de respostas, previstos no art. 67 da referida norma.

12. Percebe-se que a ocorrência ora analisada foi registrada em 02/05/2023 nesta Agência, tendo sido classificada como “prioridade baixa”, com prazo de 15 dias úteis para resposta, conforme art. 67, III da IN 103/2023. A Ouvidoria demonstrou no id. SEI 55232017, que a comunicação à Concessionária foi enviada em 02/05/2023 e reiterada nos dias 11/06/2023 e 13/06/2023 (ids. SEI [55234905](#) e [55236049](#), respectivamente), sobrevivendo a resposta apenas em 31/07/2023, após envio de ofício pela SECEX, concedendo prazo inadiável de 10 dias (id. [55915558](#)).

13. Destaca-se que no id. [63223046](#) a Ouvidoria da AGENERSA ressaltou que “*em reunião realizada no dia 13/07/2023 com a Assessoria de Informática desta Agência Reguladora, foi constatado pela Concessionária a existência de uma regra interna que obstaculizava o recebimento integral dos chamados provenientes do Sistema VOX, utilizado pela Ouvidoria da AGENERSA, conforme documento SEI nº 63203203.*”, argumento esse reiterado nas razões finais apresentadas pela Concessionária (peticionamento intercorrente [SEI-480002/006271/2025](#)).

14. Contudo, esta relatoria entende que é obrigação da Concessionária garantir que as comunicações enviadas por essa Agência Reguladora sejam de fato recebidas pela Regulada, não podendo ela se utilizar de eventual falha de seu próprio sistema para justificar a ausência de respostas e o descumprimento dos prazos normativos e contratuais.

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

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

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

(...)

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

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

“37. PENALIDADES CONTRATUAIS

(...)

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

(...)

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

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

19. Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

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

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

É como voto.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2025.

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora