



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Conselho Diretor

## RELATÓRIO

<b>Processo nº:</b> SEI-220007/002044/2022	<b>Data de Autuação:</b> 29/06/2022
<b>Concessionária:</b> IGUÁ RIO DE JANEIRO S.A	
<b>Assunto:</b> Ocorrências nº 2022009882, 2022012112 e 2022020331 - Contestação fatura	
<b>Sessão Regulatória:</b> 28/05/2025	

Trata-se de processo aberto a partir do recebimento de documentos apresentados pelo manifestante, Sr. José Luiz Ferreira Cunha, questionando alteração drástica no perfil de consumo desde que a Concessionária Iguá assumiu a operação (ids. SEI 35232447, 35232450 e 35232452).

A Ouvidoria informou sob o id. SEI 52211203 que foram registradas três ocorrências, quais sejam 2022009882, 2022012112 e 2022020331, e enviadas à Concessionária no id. SEI 56345466. Ainda, que em contato com a Ouvidoria por e-mail, o Consumidor informou sua manifestação final em 12/12/2022, conforme id. SEI 56432803.

No referido id. SEI 56432803, consta a seguinte conclusão da Concessionária:

“Esclareço que sua solicitação de revisão de fatura aberta no protocolo de atendimento 799204, referente a(s) competência(s) 05/2022 foi INDEFERIDO, pois, de acordo com as ordens de serviços 273383, 205952, e 520273, respectivamente realizadas em 16/08/2022, 22/07/2022 e 01/12/2022 não foi constatado nenhum problema no hidrômetro, a pressão está dentro do padrão e conforme histórico de leituras não há indícios de erro na leitura ou acúmulo no consumo. Destaco que, a fatura reclamada é a referência 05/2022, no valor de R\$ 1.045,79, valor permanece devido e sem alterações.”

No mesmo documento, em sua manifestação final, o Consumidor sustenta que:

"Apesar de não concordar com os argumentos apresentados, pago, sob protesto, a fatura de R\$ 1.045,79, encerrando assim essa controvérsia. Cabe ressaltar, para fins de registro, que o evento que ocasionou a referida fatura ocorreu em maio de 2022, momento em que a válvula redutora de pressão (VRP) da Iguá, localizada no início de nossa rua, encontrava-se desregulada, produzida em abastecimento da rua com pressão de 50 mca (metros de coluna d'água). meio de fotos e filmes enviados. As inspeções realizadas pela Iguá após minha reclamação ocorreram somente em julho, agosto e dezembro, quando a VRP já havia sido

regulada para pressão abaixo de 40 mca, conforme exigência normativa da ABNT. Em anexo, segue o comprovante de pagamento."

Os autos foram encaminhados à Procuradoria para manifestação (id. SEI 56452591), a qual retornou sugerindo o envio do processo à CAPET "*para análise dos elementos documentados nos autos, a fim de proceder a verificação da questão tarifária*".

Em parecer de id. SEI 58047886, a CAPET concluiu que o acréscimo nas faturas possivelmente decorreu de fatores técnicos relacionados aos serviços prestados, ou pelo consumo, e não por alteração no quadro tarifário.

Em nova manifestação, a Procuradoria sugeriu o envio dos autos à CASAN (id. SEI 58231471).

A CASAN, sob o id. 64200359, requereu a juntada das imagens mencionadas pelo Consumidor no id. SEI 56452591, as quais foram juntadas nos ids. 64207196, 64207888, 64208619, 64208725, bem como laudo técnico data log (64279338) data logger (64208559), histórico de consumo (64207322) e relatório de vazamento (64209133).

Em parecer (id. SEI 64303285), a CASAN concluiu que (i) não é possível verificar, pelas fotos enviadas, se a válvula redutora de pressão da Concessionária estava desregulada, como alega o Consumidor; e (ii) que não é possível afirmar se a Concessionária possui responsabilidade sobre o problema, uma vez que a aferição de pressão feita por ela foi realizada em mês diferente da aferição feita pelo Consumidor, restando prejudicada a análise técnica da CASAN.

Sob o peticionamento intercorrente SEI-480002/001652/2023, a Concessionária se manifestou sobre o parecer da CASAN, afirmando inexistir qualquer anormalidade no abastecimento, hidrômetro ou pressão no imóvel do Consumidor.

A Procuradoria, em sua última manifestação de id. SEI 67443261, entendeu que, considerando os pareceres da CASAN e da CAPET, e as informações prestadas pela própria Concessionária, não haveria óbices jurídicos ao encerramento do presente processo, sem aplicação de qualquer penalidade.

Em 20/03/2024, a SECEX encaminhou por e-mail ofício para apresentação de razões finais pela Concessionária (id. SEI 70721000).

As razões finais foram apresentadas sob o peticionamento intercorrente id SEI-480002/003366/2024.

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 Agenersa (id. SEI 91561576).

É o relatório.

Gisele de Lima Pereira  
Conselheira Relatora

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2025

Referência: Processo nº SEI-220007/002044/2022

SEI nº 100547536

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6496