



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 220007/003804/2023	<b>Data de Autuação:</b> 05/07/2023
<b>Concessionária:</b> ÁGUAS DO RIO 4	
<b>Assunto:</b> Ocorrência nº 2023008664 - Consumo elevado. Falta de resposta	
<b>Sessão Regulatória:</b> 28/05/2025	

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVI Nº39 (id. SEI 55245098), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023008664, registrada em 22/05/2023 (reclamação sobre Fatura 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<sup>[1]</sup>, 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, a Concessionária não respondeu a ocorrência. Ainda, tal conduta enquadra-se no art. 43, II, “c” e “d” da IN 103/2023<sup>[2]</sup>.

No id. SEI55245632, consta cópia da reclamação, na qual “Cliente informa que no mês passado a conta chegou mais alta. Fez reclamação, deram prazo, recebeu visita, porém a idosa que estava no local não deixou entrar na residência. Reclama que o hidrômetro fica do lado de fora e não foi feito nada, agendou outro visita, mas não recebeu. Solicita o hidrômetro dentro da área, pois fica exposto na rua. Pede solução. PROT 20230522002485 CL 400779538-9”.

Sob o peticionamento intercorrente id. SEI-220007/004406/2023, a Concessionária expôs suas razões. Informou que, quanto aos termos da reclamação em si, que sua equipe tentou realizar vistoria no imóvel, mas que o acesso da equipe foi negado. Ainda, que buscou contato com o consumidor para solicitar acesso, mas não obteve retorno. Por fim, que realizou vistoria no hidrômetro, e que o valor da fatura está de acordo com o consumo. Quanto ao não cumprimento do prazo normativo para resposta, a Concessionária informou estar envidando os melhores esforços para responder as ocorrências no menor prazo possível.

Ato contínuo, no id. SEI 63033897, a Ouvidoria entrou em contato com o consumidor para questionar se o problema foi solucionado.

O Consumidor enviou as faturas pertinentes (docs. SEI ids.63032722 ; 63032723; 63033901; 63034406; 63034593; 63032731), e apresentou, também, documentação referente ao ajuizamento de ação judicial nº 0811673-25.2023.8.19.0008 (id. SEI 63032734).

Ainda, o Consumidor enviou notificação enviada pela Concessionária à titular da matrícula (MARIA APARECIDA L. BARROS), datada de 06 de abril de 2023, na qual a Concessionária solicitou acesso ao hidrômetro para vistoria

técnica, sob pena de aplicação de multa administrativa (id. SEI 63032735). Por fim, o id. SEI 63033905 demonstra que a referida titular foi novamente notificada informando do comparecimento dos fiscais da Concessionária no dia 19 de abril de 2023 e da constatação de irregularidade na ligação de água, caracterizada pela ocorrência de não cumprimento de intimações.

A Ouvidoria, no id. SEI 63034609, informou que em novos contatos estabelecidos com o usuário, nas datas de 03/08/2023 e 08/11/2023, o mesmo comunicou que sua reclamação não foi eficazmente solucionada, ademais, procedeu ao envio das faturas questionadas, conforme docs. 63033897, 63032722, 63032723, 63033901, 63034406, 63034593, 63032731, 63033905, 63034411, 63032734 e 63032735, sugerindo o envio dos autos à CAPET.

A CAPET informou não ter identificado inconsistências nos cálculos das faturas enviadas pelo cliente, e que a Concessionária aplicou corretamente a estrutura tarifária vigente no período da reclamação, inclusive no que tange ao faturamento mínimo por economia (id. SEI 63743773).

A Procuradoria, por sua vez, emitiu parecer no id. 64229625, concluindo pela não aplicação de penalidade, uma vez que “a CAPET, em análise técnica, não encontrou nenhuma inconsistência no cálculo das faturas analisadas (doc. SEI – 63743773), e a Concessionária, por sua vez, buscou realizar visita técnica na residência em razão da reclamação do usuário, apesar da negativa de acesso à residência, tendo juntado comprovação fotográfica.”

Em 26/02/2024 foi enviado e-mail pela SECEX contendo ofício intimando a Concessionária a apresentar razões finais (id. SEI 69101755). Em 14/05/2025, a SECEX certificou nos autos que foi encaminhado por e-mail à Concessionária pelo Ofício - NA 40 (id. SEI 69099192), prazo de 15 dias úteis para apresentação de Razões Finais, com registro de acesso externo com visualização em 04/03/2024. Ainda, que não foi localizado registro de peticionamento das razões finais por parte da Concessionária.

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 90975006).

É o relatório.

Gisele de Lima Pereira  
Conselheira Relatora

---

[1] 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:

I - PRIORIDADE ALTA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis.

II - PRIORIDADE MÉDIA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 10 (dez) dias úteis.

III - PRIORIDADE BAIXA (conforme lista de serviços constante do Anexo II, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor), com prazo de resposta de 15 (quinze) dias úteis.

[2] II - Os Indicadores de Desempenho, relacionados ao atendimento do serviço, considerarão:

- Falta de resposta a todos os assuntos abordados na reclamação;
- Tecnicidade da linguagem utilizada nas respostas;
- Falta de resposta para as reclamações registradas;
- Não cumprimento do prazo informado.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2025

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