



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-220007/003810/2023	Data de Autuação: 05/07/2023
Concessionária: ÁGUAS DO RIO 4	
Assunto: Ocorrência nº 2023008997 - Remanejamento de medidor. Falta de resposta	
Sessão Regulatória: 28/05/2025	

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVI N°43 (id. SEI 55249598), a partir do recebimento da Ocorrência nº 2023008997, registrada em 30/05/2023 (reclamação sobre REMANEJAMENTO DE MEDIDOR 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 média, tendo, portanto, o prazo de resposta de 10 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].

No id. SEI 55249973, consta cópia da reclamação, na qual o cliente informa que “Já solicitei 3 vezes movimentação do Hidrômetro, e todos os chamados são fechados (Cancelados), e não consigo obter o motivo do cancelamento.” Protocolo: 1851762/2023 CL 401542056-9 CPF 0800.27777-51”.

Sob o peticionamento intercorrente id. SEI-220007/004397/2023, a Concessionária expôs suas razões. Informou que, quanto aos termos da reclamação em si, “no dia 21.05.2023 através da Ordem de Serviço n.º 2023 1851762 a Concessionária, compareceu ao imóvel, e foi impedida de realizar o serviço, sendo informado pelo usuário à equipe, que não desejava o deslocamento do medidor n.º A21S553170, mas sim, uma ligação individualizada para o seu imóvel. Sendo orientado durante a visita que tal procedimento poderia ser solicitado pelo Canais de Atendimento da Águas do Rio.”

Ainda, que “Entretanto, o reclamante em novo contato com a empresa, solicitou novo remanejamento do hidrômetro através da Ordem de Serviço n.º 2023 1898062, tendo comparecido uma equipe técnica no local para a realização do serviço no dia 28.05.23. Sendo, pela segunda vez impedida de realizar o serviço, mas, por moradores do local.”

E que “Observamos, que em outras duas ocasiões nos dias 05.06.23 e 22.06.2023, pelas Ordens de Serviço n.º 2023 2000061, e n.º 2023 2352181, respectivamente, moradores do local impediram o remanejamento do medidor.”

Por fim, que:

Assim, diante dos sucessivos impedimentos, para maiores verificações, através da Ordem de Serviço n.º 2023 2426977, uma equipe foi encaminhada ao local para a realização de uma vistoria, para apurações das condições das instalações do imóvel para a execução do deslocamento solicitado.

Durante a visita, constatou-se que o hidrômetro n.º A21S553170 a ser deslocado, abastecia 3 economias, e que com o seu remanejamento, apenas a residência do reclamante seria abastecida e 2 residências ficariam desabastecidas. O que inviabilizou a continuidade do deslocamento solicitado pelo reclamante.

Cabe mencionar que a equipe de atendimento da Concessionária realizou contato com o reclamante para esclarecimentos sobre o parecer da vistoria e, que o procedimento adequado seria a individualização do seu abastecimento. O que foi aceito pelo usuário.

Em razão disso, a matrícula n.º 403459418 em nome do usuário foi gerada e, através da Ordem de Serviço n.º 2023 2581967, a implantação de ligação nova de água para sua residência foi realizada no dia 06.07.2023.

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, nos ids. SEI 62880205 e 63015080, a Ouvidoria entrou em contato com o consumidor para questionar se o problema foi solucionado, tendo ele respondido que “foi resolvido sim, em 3 meses”.

A Ouvidoria, no id. SEI 63180997, fez um resumo da reclamação, e reiterou seu entendimento consubstanciado na manifestação de id. 55249598, sugerindo o envio dos autos à CASAN.

A CASAN, sob o id. SEI 66615842, informou que *“o caso se trata um processo de separação de abastecimento, diferentemente do que informa o reclamante quando fala em remanejamento de hidrômetro. O serviço de separação de abastecimento segue trâmites internos estabelecidos pela concessionária (...)”*.

A Procuradoria, por sua vez, emitiu parecer no id. 66743718, concluindo pela não aplicação de penalidade, uma vez que *“a Concessionária apresentou resposta que revela a divergência na solicitação do usuário. A reclamação realizada pelo usuário possui como assunto o remanejamento do medidor; porém, ao realizar visita técnica, a Concessionária verificou se tratar de separação de abastecimento.”*

E que *“Todavia, apesar do objeto da reclamação ser divergente ao apresentado pelo reclamante, a Concessionária atendeu ao solicitado e realizou a nova ligação de água na residência, o que foi confirmado pelo usuário (doc. SEI n.º 63015080).”*

Em 04/03/2024 foi enviado e-mail pela SECEX contendo ofício intimando a Concessionária a apresentar razões finais (id. SEI 69554595). Em 14/05/2025, a SECEX certificou nos autos que foi encaminhado por e-mail à Concessionária pelo Ofício -NA 42 (69414470), prazo de 15 dias úteis para apresentação de Razões Finais, com registro de acesso externo com visualização em 18/03/2024. 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 Agenersa (id. SEI 90931003).

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:

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

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2025

Referência: Processo nº SEI-220007/003810/2023

SEI nº 100544745

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