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-480002/004865/2024	**Data de Autuação:** 27/04/2024
Concessionária: Rio Mais Saneamento	
Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Rio Mais.	
Sessão Regulatória: 28/05/2025.	

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado por força da CI nº 113/AGENERSA/OUVI (76206124), no qual foi apresentado o Relatório Semestral de reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, atinentes à Concessionária Rio Mais, relativas ao período compreendido entre fevereiro de 2023 e julho de 2024. Para fins de análise do referido relatório, considerou-se a regulamentação aplicável ao respectivo período: a Instrução Normativa nº 57/2016 foi aplicada até a entrada em vigor da Instrução Normativa nº 103/2023, ocorrida em 28 de junho de 2024, a qual revogou a norma anterior.

2. Por intermédio do relatório em questão, a Ouvidoria comunica que a metodologia empregada na análise da apuração dos prazos de resposta das reclamações originadas da Concessionária baseia-se em analogia. Essa metodologia observa os parâmetros estabelecidos no “Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas” e conta com a anuência da Concessionária.

3. Dessa forma, procedeu-se à classificação das reclamações dos usuários por nível de prioridade, estabelecendo-se o respectivo prazo para resposta a ser observado pela Delegatária, cujo cumprimento é objeto de acompanhamento pela Ouvidoria desta Agência.

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS		
PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA
PRAZO 5 DIAS ÚTEIS	PRAZO 10 DIAS ÚTEIS	PRAZO 15 DIAS ÚTEIS
Alteração de Vencimento	Alteração Cadastral	Atendimento
Débito Automático	Alteração Categoria	Cobrança indevida
Esgoto entupido	Corte de Água	Fatura
Esgoto	Erro de Leitura	Obras
Falta d'água	Data da Leitura	Qualidade da água
Furto de água	Débitos	Supressão de Ramal
Pressão da água	Instalação HD	Tarifa Social
Pagamento em Duplicidade	Leitura do Medidor	
Parcelamento	Medidor	
Recebimento de Conta	Remanejamento de ramal	
Religação	Reparos	
2ª Via de Conta	Troca de Titularidade	
SERASA	Troca de Medidor	
Vazamento de água	Vistoria	
Vazamento de esgoto		
Tarifa		

4. Em sequência, a Ouvidoria registrou um total de 429 reclamações, das quais 285 foram respondidas dentro do prazo normativo e 144 foram respondidas intempestivamente, conforme discriminado na tabela abaixo. Diante de tais resultados, concluiu que a Delegatária não cumpriu integralmente o disposto na instrução normativa aplicável.

RIO MAIS SANEAMENTO							
	fev/23	mar/2023	abr/23	maio/23	jun/23	jul/23	TOTAL
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	89	144	47	60	55	34	429
RESPONDIDA NO PRAZO	51	78	34	52	42	28	285
RESPONDIDA FORA DO PRAZO	38	66	13	8	13	6	144

5. Por sua vez, foi oportunizado à Concessionária se manifestar sobre o Relatório desta Ouvidoria (78181727). À vista disso, a Rio Mais informa que por ocasião do início da operação dos serviços na AP-5 em 01/08/2022, encontrou instalações em estado deficitário e sem a manutenção adequada, circunstância que afetou e ainda afeta a qualidade e o alcance do serviço de abastecimento de água. Contudo, reforça o empenho em cumprir com os prazos de respostas das reclamações apontadas pela Instrução Normativa.

6. Assim, após analisar toda documentação apresentada, a CASAN (79840209) informa que verificou a ausência de elementos nos autos capazes de amparar a intempestividade na apresentação das respostas pela Concessionária, sendo assim configurando o desatendimento ao prazo estabelecido na respectiva Instrução Normativa.

7. Da mesma forma, após ser instada a se manifestar nos autos, a Procuradoria Geral da AGENERSA acostou o Parecer nº 613/2024/AGENERSA/PROC (88854686), no qual argüiu que a Delegatária descumpriu o disposto na normativa aplicável, uma vez que restou evidenciado o não atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria desta Agência.

8. Em sequência, o presente feito foi distribuído a esta Relatoria por força da Decisão proferida pelo Conselho Diretor na 6ª Reunião Interna de 2025. Em face disso, foram solicitadas as razões finais à Delegatária, em observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

9. Dessarte, em suas alegações finais apresentadas por meio do Ofício RIO+_155/2025 REG (98213852), a Concessionária pugna, em síntese, pelo afastamento da imputação de descumprimento contratual no que concerne às reclamações respondidas intempestivamente. Aduz que o atraso em parte das respostas foi impactado pela intempestividade no encaminhamento das manifestações por esta Agência. Outrossim, informa haver protocolado 161 informes de incidente relatando problemas operacionais e de infraestrutura como fatores impactantes. Em face do exposto, sustenta que a penalidade de advertência constitui a medida suficiente e adequada, caso esta Agência entenda caracterizado o descumprimento da normativa aplicável.

É o relatório.

Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro Relator

Rio de Janeiro, 21 de maio de 2025.

Documento assinado eletronicamente por **Marcos Cipriano de Oliveira Mello**, **Conselheiro Relator**, em 22/05/2025, às 12:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **100616773** e o código CRC **4CF05128**.

Referência: Processo nº SEI-480002/004865/2024 SEI nº 100616773

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902
Telefone: 2332-6471