



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-480002/005167/2024	Data de Autuação: 17/06/2024
Concessionária: COMPANHIA ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.	
Assunto: Ocorrência nº 2024009128 - Desabastecimento. Falta de Resposta	
Sessão Regulatória: 28/05/2025	

Trata-se de processo regulatório iniciado a partir do recebimento de expediente do Ministério Público, sob o registro de MPRJ - REG. 741/2024 - MPRJ n.º 2024.00491441 da 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Comarca da Capital, em razão de manifestação de consumidor residente na Rua Américo Rocha, 465 – Marechal Hermes, por desabastecimento na região dos bairros de Marechal Hermes e Bento Ribeiro (SEI 76965998).

De início, em 19/06/2024, o processo foi encaminhado à Ouvidoria e à CASAN para manifestação e adoção das medidas regulares e pertinentes ao prosseguimento da instrução (SEI 77098415).

Em 04/07/2024 a Ouvidoria informa (SEI 77563383) sobre o registro da ocorrência de nº 2024009128, encaminhada à Concessionária (SEI 77558762) e a resposta em 21/06/2024, sobre o tratamento da reclamação, esclarecendo que nos dias 07/05/2024, 09/05/2024, 14/05/2024 e 15/05/2024, ocorreram vazamentos sucessivos na 2ª Adutora de Ribeirão das Lajes, os quais afetaram diretamente o abastecimento da região citada na reclamação, que o abastecimento foi restabelecido com a conclusão dos reparos no final do mês de maio de 2024, e que disponibilizaram o caminhão-pipa como fonte alternativa de abastecimento na região (SEI 77558964, SEI 77563299, SEI 77562794, SEI 77562471, SEI 77562831 e SEI 77562509). Na mesma manifestação, a Ouvidoria esclarece que entrou em contato com o reclamante em 21/06/2024 (SEI 77562874).

Na sequência, a CASAN solicitou à Concessionária, por meio do Ofício AGENERSA/CASAN nº 583 de 11/07/2024 (78672977) a apresentação de informações no prazo de 07 (sete) dias úteis e diante da ausência de resposta, reiterou o pedido de informações por meio do Ofício AGENERSA/CASAN nº 631 de 24/07/2024 (SEI 79514825).

Em 05/08/2024, a CASAN volta a se manifestar nos autos (SEI 80255601) informando sobre a ausência de respostas da Concessionária.

Posteriormente, a SECEX solicitou à Concessionária, por meio do Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 2192 de 06/08/2024 (80429972) a apresentação de informações no prazo de 05 (cinco) dias úteis e diante da ausência de resposta, reiterou o pedido de informações no prazo de 03 (três) dias úteis por meio do Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 2289 de 15/08/2024 (81065914).

A seguir, a Concessionária se manifesta nos autos informando por meio do peticionamento SEI-480002/006959/2024 (Carta RIO4.JRG.2024.000340, SEI 81137074), que durante o período de manutenção da adutora, entre 29/04/2024 e 21/05/2024, foram geradas 2.840 ordens de serviço para abastecimento complementar por meio de caminhão-pipa nos bairros afetados pela manutenção emergencial, anexando ainda o histórico dessas solicitações, informando que, especificamente em relação à reclamação do usuário referente à Rua Américo Rocha, 465 – Marechal Hermes, foram recebidas 03 (três) solicitações de caminhão-pipa durante o período de manutenção emergencial.

O processo foi enviado à CASAN (81142013) que se manifestou nos autos (SEI 81361874) informando não observou irregularidades em relação ao desabastecimento e que restava a manifestação da Procuradoria acerca da morosidade da Concessionária em responder a esta Agência Reguladora.

Sendo assim, a Procuradoria da AGENERSA emitiu o Parecer nº 504/2024/AGENERSA/PROC (SEI 86374695), pelo qual concluiu que a Concessionária deixou de prestar no prazo estipulado as informações solicitadas sugerindo a aplicação de penalidade de advertência, tendo em vista a sanção expressamente cominada na cláusula 37.4.3, em flagrante violação ao artigo 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995; a Cláusula 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5 e ao artigo 3, item 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, sugerindo a aplicação da penalidade, a fim de punir a Concessionária pela conduta adotada perante o atraso em sua resposta.

Concedido prazo para apresentação de razões finais por meio do Ofício AGENERSA/SCEXEC nº 753 de 20/03/2025 (95911592), a Concessionária através do peticionamento intercorrente SEI-480002/005330/2024 (Carta RIO4.JRG.2025.000228, SEI 97393186), juntou razões finais, requerendo o afastamento da sugestão de aplicação de penalidade, alegando que a ocorrência foi devidamente apurada e solucionada, com todas as providências cabíveis adotadas, alegando também que a penalidade contraria o princípio do formalismo moderado, pois a finalidade do ato regulatório foi plenamente atingida, sem comprometer a transparência ou a eficácia da fiscalização.

É o relatório.

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2025.

Gisele de Lima Pereira
Conselheira Relatora