



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-480002/005360/2024	Data de Autuação: 01/07/2024
Concessionária: IGUÁ	
Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Iguá.	
Sessão Regulatória: 28/05/2025.	

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir da CI AGENERSA/OUVI N° 125 (77466130), no qual foi apresentado o Relatório Semestral das reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, à Concessionária Iguá, relativas ao período compreendido entre agosto de 2023 e janeiro de 2024, em vista do disposto na Instrução Normativa n° 103/2023.

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
Instalação	Medidor	Qualidade da Água
Vazamento	Obras/Reparos	Fatura
Falta de Fornecimento	Alteração Cadastral	Vistoria Comercial
Abastecimento Precário	Supressão de Ramal	Furtos/Irregularidades
Religação	Negativação SERASA	Separação de Abastecimento
Carro Pipa	Remanejamento de Ramal ou Medidor	Tarifas Diferenciadas

4. Em sequência, a Ouvidoria registrou um total de 773 reclamações, das quais 564 foram respondidas dentro do prazo normativo e 209 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.

IGUÁ							
	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	TOTAL
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	102	101	122	135	125	188	773
RESPONDIDA NO PRAZO	83	77	103	108	92	101	564
RESPONDIDA FORA DO PRAZO	19	24	19	27	33	87	209

5. Por sua vez, foi oportunizado à Concessionária se manifestar sobre o Relatório desta Ouvidoria (78197350). À vista disso, a Iguá contesta a aplicação da IN nº 103/2023, afirmando que não houve anuência da regulada após a edição da norma e que a redação do art. 43 da normativa seria vaga e não define critérios objetivos para avaliação. A Concessionária também questiona a criação de novos indicadores de desempenho não previstos no projeto concessório e observa que a IN não foi revisada, por esse motivo, solicita o arquivamento do feito.

6. Ato contínuo, a Concessionária atribui os atrasos no atendimento às reclamações a causas diversas, notadamente problemas técnicos e operacionais, fatores climáticos e questões de infraestrutura.

7. Dessa forma, após a análise da documentação apresentada, a CASAN (80559409) ratifica o teor do Relatório Semestral de Reclamações da Ouvidoria, bem como confirma a prestabilidade da Instrução Normativa nº 103/2023 ao presente feito, em especial no que concerne às ocorrências não respondidas tempestivamente.

8. Outrossim, após ser instada a se manifestar nos autos, a Procuradoria Geral da AGENERSA acostou o Parecer nº 11/2025/AGENERSA/PROC (91407543), no qual arguiu que a Delegatária descumpriu o disposto na normativa aplicável, uma vez que restou evidenciada o não atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria desta Agência. Nesse sentido, corroborou com o teor do Relatório apresentado pela Ouvidoria, bem como a manifestação da CASAN, razão pela qual sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária.

9. Dessarte, a Concessionária, em suas alegações finais por meio do Ofício OF RJ 1967/2025 (98375120), pugna, em síntese, pela descon sideração do descumprimento contratual no tocante às reclamações respondidas extemporaneamente. Argumenta que a resolução de diversas demandas veiculadas nas referidas reclamações está condicionada a variáveis externas, alheias ao controle da Companhia. Diante do exposto, postula o arquivamento do presente feito e, subsidiariamente, na hipótese de aplicação de penalidade, requer a imposição de advertência, considerando as justificativas apresentadas.

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 12:43, 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 **100614323** e o código CRC **9A07855F**.

Referência: Processo nº SEI-480002/005360/2024

SEI nº 100614323

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