



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-480002/005821/2024	Data de Autuação: 27/07/2024
Concessionária: Rio Mais Saneamento	
Assunto: OCORRÊNCIA nº 2024010219. DESABASTECIMENTO EM BARRA DE GUARATIBA, do Registro PJDC n.º 904/2024 - MPRJ n.º 2024.00631977	
Sessão Regulatória: 28/05/2025.	

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir do Ofício nº 403/2024 (78531548), remetido a AGENERSA pela 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Núcleo Capital. O referido expediente versa sobre denúncias, perante o Sistema de Ouvidoria Geral do MPERJ, atinentes à eventual reiterada interrupção do abastecimento de água na Rua Almirante Carlos Tinoco, localizada no bairro Barra de Guaratiba, Município do Rio de Janeiro.

2. Em atenção, a Ouvidoria da AGENERSA registrou a Ocorrência nº 20240102019 (79578146) e remeteu o expediente à Concessionária Rio Mais Saneamento para conhecimento e manifestação acerca da reclamação. Em resposta, conforme Anexo SEI nº 79577747, datado de 24/07/2024, a Concessionária informou que vistoria realizada em 21/07/2024 na unidade consumidora constatou que a interrupção do abastecimento decorre de manutenção na bomba EAT Itapuca, motivada por queda de energia. A Concessionária comunicou, ainda, que nova vistoria será efetuada no local.

3. Dando seguimento, a Câmara Técnica de Saneamento (CASAN) expediu os Ofícios AGENERSA/CASAN nº 634/2024 (79612415) e nº 688/2024 (80732584) à Concessionária, solicitando informações acerca da reclamação da usuária. Em resposta, protocolada sob o SEI-480002/007938/2024 em 24/07/2024, a Concessionária comunicou a realização de estudo para melhoria do sistema de abastecimento na região e que procederá ao abastecimento da usuária por meio de carros-pipa até a regularização integral do serviço.

SOLICITAÇÕES DE ABASTECIMENTO ATRAVÉS DE CAMINHÃO PIPA (MATRÍCULA-1402602669)			
Solicitações	Data	Laudos:	Ordem de serviço
1ª solicitação	30/01/2023	IMÓVEL ABASTECIDO COM 5M3. OS ASSINADA POR ADEMAR QUEIROZ. SERVIÇO EXECUTADO PELO FUNCIONÁRIO WAGNER EM 25/01/23	23427
2ª solicitação	25/08/2023	ABASTECIMENTO REALIZADO NO DIA 25/08 DE 5M3.	55211
3ª solicitação	27/09/2023	CLIENTE AUSENTE. EM CONTATO VIA TELEFONE A CLIENTE INFORMOU QUE O ABASTECIMENTO HAVIA NORMALIZADO. EM 05/10/2023	61335
4ª solicitação	24/11/2023	CLIENTE AUSENTE EM 24/11/2023	70034
5ª solicitação	29/01/2024	LOCAL ABASTECIDO COM 2M3. ASSINADO POR: SR. ADMAR BRASIL	83065
6ª solicitação	11/03/2024	ABASTECIMENTO REALIZADO POR CAMINHÃO PIPA COM 2M3 EM 11/03/2024	90307
7ª solicitação	18/07/2024	ABASTECIDO REALIZADO 4M3 EM 19/07/2024	109260

4. Em seu Parecer nº 297/2024/AGENERSA/CASAN (8408431), a Câmara Técnica de Saneamento assinalou que decorreu um mês entre a vistoria na unidade da usuária e a constatação pela Delegatária de que a interrupção do abastecimento se devia à manutenção da bomba EAT Itapuca. Adicionalmente, registrou que a usuária relatou a total ausência de abastecimento em sua moradia. Bem como alerta que períodos de desabastecimento superiores a 3 (três) dias são inadequados, por obrigarem os usuários a longa reservação.

5. Dessarte, o aludido parecer conclui que, ausente a comprovação da regularização do abastecimento, restará configurado o descumprimento do disposto no art. 3º, item 1, do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022.

6. A Procuradoria Geral da AGENERSA, instada a se manifestar nos autos, exarou o Parecer nº 570/2024/AGENERSA/PROC (87427389), no qual apontou o descumprimento da normativa aplicável pela Delegatária. Evidenciou-se o não atendimento aos prazos de resposta às demandas da CASAN, bem como a demora em solucionar a demanda de abastecimento regular do logradouro da reclamante. Caracterizando atuação em descompasso com o ordenamento jurídico e ausência de justificativa razoável para a má prestação do serviço. Diante do exposto, sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária em razão da conduta observada no trâmite da reclamação.

7. Em sequência, o presente feito foi distribuído a esta Relatoria por força da Decisão proferida pelo Conselho Diretor na 30ª Reunião Interna de 2024. Em face disso, foram solicitadas as razões finais à Delegatária (91000136), em observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

8. Em suas alegações finais, apresentadas por meio do Ofício RIO+_024/2025 REG (98213852), a Concessionária pugna, em síntese, pela declaração de regularidade de sua atuação, fundamentada na implementação de medidas emergenciais e estruturais na localidade de Barra de Guaratiba. Nesse contexto, sustenta que a penalidade de advertência afigura-se suficiente e adequada, na hipótese de esta Agência considerar configurado o descumprimento das normativas aplicáveis.

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 12:36, 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 **100619100** e o código CRC **AD4A00CF**.

Referência: Processo nº SEI-480002/005821/2024

SEI nº 100619100

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