



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

RELATÓRIO

Processo n.º:	SEI-480002/001584/2024
Concessionária:	IGUÁ
Assunto:	Ocorrência n.º 2023019434 - Reclamação sobre ESGOTO com Falta de Resposta pela concessionária Iguá – Tanque. RECURSO.
Sessão:	26/02/2026

1. Trata-se de analisar o recurso administrativo interposto no presente processo pela Concessionária Iguá em face da Deliberação AGENERSA n.º 4.796, de 30/10/2024, publicada no DOERJ de 12/11/2024^[i], pela qual o Conselho Diretor da AGENERSA, por unanimidade, determinou o seguinte:

“(…)

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Iguá a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual n.º 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei n.º 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa n.º 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência n.º 2023019434 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e pelo descumprimento do prazo contratualmente imposto para a desobstrução da rede de esgoto do usuário;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR n.º 66/2016;

Art. 3º. Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

(…)”

2. No que diz respeito ao recurso^[ii] interposto pela Iguá, a Concessionária demonstrou sua tempestividade^[iii] e fez um breve relato dos fatos do presente processo, informando que a Ouvidoria da AGENERSA solicitou verificar a persistência de obstrução no esgotamento sanitário na Rua Jordão, n.º 1279, Tanque/RJ, e a suposta ausência de resposta por parte da Iguá, sendo alegado o descumprimento ao art. 67, da Instrução Normativa n.º 103/2023, que trata dos prazos para o envio das respostas fornecidas pela Concessionária, bem como que a referida Ocorrência foi classificada como prioridade alta.

3. Alegou a Iguá, que após o recebimento da solicitação, *“esclareceu que a manifestação de obstrução de esgoto foi tratada e a resposta enviada à AGENERSA em 22 de fevereiro de 2024, estando cumprida, portanto, a finalidade da atuação da Ouvidoria da AGENERSA no presente caso como instância mediadora da relação do usuário com a Concessionária, minimizando conflitos e contribuindo para a eficiência e eficácia dos serviços prestados.”*.

4. Desse modo, a Concessionária Recorrente se reportou integralmente aos termos de suas manifestações anteriores *“(OF-RJ 0866/2024 e OFRJ 3016/2024)”*, destacando que *“a reclamação do usuário foi resolvida de forma satisfatória, bem como reforça que no tocante ao tempo de tratamento das manifestações registradas na AGENERSA tem trabalhado na melhoria contínua do fluxo de respostas à Ouvidoria da Agência Reguladora.”*, e sustentando que a atividade fiscalizatória da Agência seja *“pautada nos princípios de segurança jurídica, da estabilidade regulatória e da proteção à confiança legítima.”*.

5. Concluiu pugnando pelo recebimento do recurso, por ser cabível e tempestivo na forma do art. 79, do Regimento Interno da AGENERSA, bem como o seu conhecimento *“para reconhecer a ausência de descumprimento contratual e eventual aplicação de penalidade de advertência”*, com o arquivamento do referido processo.

6. Segundo a decisão ^[iv] do Conselho-Diretor desta AGENERSA proferida na 2ª Reunião Interna Ordinária ocorrida em 21/01/2025, o presente recurso foi distribuído à Relatoria do Conselheiro-Presidente Rafael Carvalho de Menezes.

7. Instada a se manifestar por esta Relatoria, a Procuradoria da AGENERSA apresentou o Parecer n.º 331/2025/AGENERSA/PROC ^[v], e após breve contextualização do caso sob análise, pontuou que a Concessionária Recorrente limitou-se a reiterar argumentos já expostos em manifestações anteriores, *“ressaltando a resolução da demanda e o seu empenho em melhorar o fluxo de respostas à Ouvidoria desta Autarquia Especial.”*, assim como em relação às manifestações anteriores, *“cujo conteúdo foi ratificado pela Concessionária em sua peça recursal, nota-se que as alegações contidas no OF-RJ 0866/2024 (doc. SEI n.º 69624003) encontram-se obsoletas, uma vez que tratam-se de considerações à antiga redação do art. 43 da Instrução Normativa n.º 103/2023.”*.

8. Esclareceu o Órgão Jurídico que *“À época, a Recorrente sustentou que o supracitado dispositivo era subjetivo e questionou a criação de indicador de desempenho não previsto no projeto concessório, pontuando a necessidade de revisão do texto da Instrução Normativa que, até aquele momento, não havia sido realizada.”* e que, assim sendo *“o art. 43 foi revisado, em conjunto de outros dispositivos, o que resultou na publicação da Instrução Normativa n.º 122 de 15 de julho de 2024, que alterou alguns artigos da IN 103/2023.”*.

9. Concluiu que *“não há o que se falar acerca da inaplicabilidade do citado artigo, tendo em vista a definição objetiva sobre a metodologia de aferição dos quesitos nele estabelecidos, restando evidente que o desempenho da Concessionária em relação ao atendimento aos seus*

usuários, no caso em comento, foi comprometido pela não observância dos prazos estabelecidos no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão e no art. 67 da IN 103/2023.”, entendendo que tal questão foi devidamente pontuada no Voto proferido pelo Relator Original deste feito, ao indicar que *“A atualização da IN, no entanto, manteve inalterado o seu Artigo 67 que determina os prazos atribuídos às Reguladas para responder e atender às manifestações conforme a prioridade do assunto.”*.

10. Por fim, a Procuradoria da AGENERSA constatou *“que a Iguá não apresentou razões que comprovassem a ausência de descumprimento contratual, apenas repisou o argumento acerca da resolução da reclamação do usuário.”*. Além disso, apontou que *“o Voto elaborado pelo Ilmo Conselheiro-Relator demonstra notável acuidade na apreciação do caso concreto, examinando de forma minuciosa todos os elementos fáticos e jurídicos envolvidos, especialmente a flagrante mora da Concessionária na solução da demanda do reclamante e no atendimento aos prazos contratuais e normativos.”*, sendo que *“Ao reconhecer o descumprimento de dispositivos essenciais do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa nº 103/2023, o Voto revela-se plenamente alinhado com os princípios que regem a prestação de serviços públicos, evidenciando não apenas o caráter essencial do serviço afetado, mas também a reprovabilidade da conduta da Regulada frente aos deveres assumidos.”*.

11. Concluiu que *“a Iguá não apresentou razões que comprovassem a ausência de descumprimento contratual, apenas repisou o argumento acerca da resolução da reclamação do usuário.”*, opinando pelo conhecimento do Recurso Administrativo, porque tempestivo, e no mérito pela negativa de provimento, em razão de inexistir qualquer vício jurídico na Deliberação AGENERSA nº 4.796/2024, que prima pela observância às normas contratuais.

12. Em Razões Finais^[vi], a Recorrente reiterou seus argumentos anteriores, ressaltando que, *“ocorrência objeto dos autos foi devidamente solucionada, contando com parecer técnico da CASAN que concluiu pela resolução do problema relatado pelo usuário”*, tendo sido a Ouvidoria da AGENERSA formalmente respondida, e cumprida a finalidade mediadora do canal institucional.

13. Ao final destacou as medidas realizadas pela Iguá para a melhoria contínua de seus processos internos e do relacionamento com os usuários, reforçando a sua postura de transparência e eficiência, pugnando que o Conselho-Diretor da Agência, *“i) reconheça a ausência de descumprimento contratual ou normativo imputável à Concessionária; ii) afaste a penalidade aplicada, em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e segurança jurídica; e iii) determine o arquivamento do presente regulatório, em razão da demonstração da boa-fé objetiva, da atuação diligente e dos avanços já implementados pela Iguá em prol da melhoria contínua dos serviços prestados.*

É o Relatório.

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente
Relator do Recurso

[\[i\]](#) **“DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 4796, DE 30 DE OUTUBRO DE 2024**

Concessionária Iguá - Ocorrência 2023019434 - Esgoto - Dez/2023.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. **SEI-480002/001584/2024**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Iguá a penalidade de advertência, pelo descumprimento da Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão; Item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão; Artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006; Artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95 e Artigo 67 da Instrução Normativa nº 103/2023, em razão da intempestividade na resposta da Ocorrência nº 2023019434 registrada na Ouvidoria da AGENERSA e pelo descumprimento do prazo contratualmente imposto para a desobstrução da rede de esgoto do usuário;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, que proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 66/2016;

Art. 3º. Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro-Relator

Rafael Augusto Penna Franca

Conselheiro

Marcos Cipriano de Oliveira Mello

Conselheiro

José Antônio de Melo Portela Filho

Conselheiro”

[\[iii\]](#) Doc. SEI RJ (88942910)

[\[iii\]](#) Doc. SEI RJ (104274229)

[\[iv\]](#) Doc. SEI RJ (58987408)

[\[v\]](#) Doc. SEI RJ (104274229)

[\[vi\]](#) Processo SEI-480002/007174/2025 – (110456614)

Rio de Janeiro, 12 fevereiro de 2026



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro Relator**, em 12/02/2026, às 15:57, 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 **125111170** e o código CRC **56AA4695**.

Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20030-021
Telefone: 2332-6458 - <https://www.rj.gov.br/agenersa>