



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-220007/003223/2023	Data de Autuação: 08/06/2023
Concessionária: IGUÁ	
Assunto: Relatório semestral da ouvidoria (agosto/2022 a janeiro/2023)	
Sessão Regulatória: 27/05/2026	

1. Trata-se de processo instaurado em 08/06/2023 a partir da Correspondência Interna - NA 20 (53581170), na qual foi apresentado o relatório semestral da Ouvidoria sobre as reclamações da concessionária Iguá, relativo ao período compreendido entre agosto de 2022 a janeiro de 2023, em cumprimento ao item 4 da Instrução Normativa 57/2016, revogada pela Instrução Normativa 103/2023. Ao documento, foram anexadas as ocorrências registradas no período em análise.
2. Os autos foram encaminhados para a CASAN[1] e para a Concessionária[2] para manifestação. Em resposta[3], a Iguá esclareceu os casos que foram respondidos intempestivamente.
3. Em parecer[4], a CASAN concluiu que a conduta da Concessionária enquadra-se na alínea “d” do subitem 7.2 da IN 57/2016. Do mesmo modo, a Procuradoria emitiu parecer[5] concluindo que a Concessionária violou o artigo 67 da Instrução Normativa 103/2023, o art. 3º da Lei Estadual n. 4.736/2006, o art. 6, §1º da Lei 8.987/95 e as Cláusulas 25, item 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3, 25.5.5 e Cláusula 37.4.3 do Contrato de Concessão, sugerindo a aplicação da penalidade de advertência.
4. Os autos foram encaminhados[6] para apresentação de razões finais, apresentadas por meio do Ofício OFRJ 1355-2024 - RAZÕES FINAIS (72000422).
5. Foi encaminhado ofício à ouvidoria ofício solicitando o esclarecimento sobre se o objeto do processo é somente o atraso nas respostas e o suposto descumprimento de instrução normativa, ou se engloba o tratamento individual de cada ocorrência[7]. A ouvidoria informou que o processo visa apurar o cumprimento da Instrução Normativa.

6. Em 08/01/2025, a Secretaria Executiva encaminhou o processo para esse gabinete, em virtude do que foi deliberado na ata da 1ª Reunião Interna de 2025 (SEI 90849782).

É o relatório.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2026

Gisele de Lima Pereira

Conselheira Relatora

[1] 53913794

[2] 54139099

[3] SEI-220007/003724/2023

[4] Parecer 32 (67726721)

[5] Parecer 63 (68905747)

[6] 70453424

[7] 81328183

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2026

Referência: Processo nº SEI-220007/003223/2023

SEI nº 132352648

Av. Presidente Wilson, nº. 231, Edifício: Palácio Austregésilo de Athayde / 10º e 11º andares - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20030-021
Telefone: 2332-6496 - <https://www.rj.gov.br/agenera>