



## **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4707, DE 24 DE ABRIL DE 2024**

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2023007842. RECLAMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO REFERENTE À LIGAÇÃO DE ÁGUA ESTABELECIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO E NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. **SEI-220007/003827/2023**, por unanimidade,

### **DELIBERA:**

**Art. 1º.** Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 SPE S.A. a penalidade de advertência, com fundamento no item 37.4.4 da Cláusula 37 do Contrato de Concessão, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos no item 6.5.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato e no artigo 31 do Decreto Estadual nº 48.225/2022 (Regulamento de Serviços), bem como pela inobservância do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação adequada do serviço) e Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão (deveres da Concessionária).

**Art. 2º.** Determinar que a Secretaria Executiva, juntamente com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

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

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

**Rafael Carvalho de Menezes**  
Conselheiro-Presidente

**José Antônio de Melo Portela Filho**  
Conselheiro-Relator

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro

*Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 09.05.2024*

150/20 INMETRO, ou na que vier substituí-la devendo o USUÁRIO ser avisado, mediante NOTIFICAÇÃO prévia de 72 (setenta e duas) horas, para, se o desejar, acompanhar os trabalhos. Na ausência de representante do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA, ou terceiro por ela designada, fará a calibração, sem que assista ao USUÁRIO direito a qualquer reclamação.

3.1.4 Para efeito de delineamento dos erros máximos admissíveis para o medidor, serão utilizadas as regras previstas na Portaria 150/20 INMETRO, ou qualquer outra que vier a substituí-la.

3.1.5 Para fins da determinação das QUANTIDADES DIÁRIAS MÉDIAS, deverá ser aplicável ao volume medido o fator resultante da divisão do PCS médio diário do GÁS no DIA, apurado no ponto mais próximo do PONTO DE ENTREGA onde haja amostragem do GÁS para análise em laboratório ou no cromatógrafo, pelo PCR, com arredondamento na quarta casa decimal, de acordo com o CRITÉRIO DE ARREDONDAMENTO.

3.1.6 No caso de falha nos equipamentos do SISTEMA DE MEDIÇÃO, serão utilizadas as metodologias estabelecidas abaixo, em ordem de prioridade:

(i) Elemento Primário (falha no medidor):

a. O cálculo do volume de GÁS será feito através da medição interna do USUÁRIO (caso possua), desde que o SISTEMA DE MEDIÇÃO do USUÁRIO atenda aos requisitos metrologia para medição fiscal e esteja em conformidade com a Portaria 150/20 INMETRO qualquer outra que vier a substituí-la; ou

b. O cálculo do volume de GÁS será feito através da CAPACIDADE DIÁRIA PROGRAMADA do USUÁRIO; ou

c. O cálculo de volume de GÁS será feito com base na média dos volumes dos meses faturados, caso a vigência deste CONTRATO seja inferior a 12 (doze) meses;

(ii) Elemento Secundário (falha no conversor ou computador de vazão):

a. Será usada como base a medição mecânica com aplicação do fator PTZ médio dos últimos 90 (noventa) DIAS prévios ao evento de falha no equipamento.

(iii) Elemento Terciário (falha na comunicação do SISTEMA DE MEDIÇÃO com supervisão da CONCESSIONÁRIA):

a. CONCESSIONÁRIA enviará equipe in loco para verificar os dados e o cálculo de volume será medido conforme os downloads feitos.

3.1.7 O USUÁRIO não poderá realizar nenhum tipo de manipulação dos lacres dos equipamentos de medição.

3.1.8 O USUÁRIO poderá solicitar calibração adicional à CONCESSIONÁRIA, de acordo com os termos, condições e procedimentos previstos na regulação aplicável. Caso não seja identificado desvios fora dos critérios de aceitação, os custos do serviço de recalibração adicional, serão custeados pelo USUÁRIO.

3.1.9 Sempre que as variáveis de pressão e temperatura referentes aos sensores do conversor de volume e os transmissores do computador de vazão da CONCESSIONÁRIA, após uma inspeção e ou calibração, forem considerados não conformes ou descalibrados, será determinado o respectivo fator de correção para compensar a parcela do volume medido a maior ou a menor, no período em que o equipamento de medição operou descalibrado. Caso esse período não possa ser determinado, o fator de correção será aplicado, conforme item 3.1.6 (ii), num período de tempo igual à metade do transcorrido desde a data da sua instalação até a sua retirada, ou entre a data da última verificação do correto funcionamento até o DIA em que o erro tenha sido identificado e corrigido, ficando a aplicação do fator de correção limitado a um período máximo de 6 (seis) meses.

3.1.10 Somente as correções que excederem aos erros máximos admissíveis estabelecidos na Portaria 150/20 INMETRO, ou outra que vier a substituí-la, serão aplicadas sobre as quantidades efetivamente registradas pelo equipamento de medição descalibrado.

3.1.11 Para fins de faturamento, o ajuste que se fizer necessário em decorrência de equipamento de medição descalibrado será creditado ou debitado ao USUÁRIO no documento de cobrança seguinte à constatação descrita nos itens anteriores.

3.1.12 O USUÁRIO deverá zelar pela guarda e proteção da ESTAÇÃO DE MEDIÇÃO E REGULAGEM DE PRESSÃO DO PONTO DE ENTREGA. Os custos referentes a quaisquer danos causados neste equipamento, por culpa do USUÁRIO, deverão ser ressarcidos à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO.

3.1.13 Fica facultado à CONCESSIONÁRIA, mediante agendamento prévio com o USUÁRIO e observadas as instruções de segurança do trabalho e meio ambiente do USUÁRIO, o acesso aos equipamentos de medição, para que seus REPRESENTANTES, credenciados ou contratados, possam verificar as condições de funcionamento dos mesmos, bem como proceder as medições previstas. Caso não seja facultado o acesso à CONCESSIONÁRIA para realização da medição, ou não seja facilitada a informação mediante registro fotográfico dos equipamentos pelo USUÁRIO, fica facultado à CONCESSIONÁRIA o faturamento pela média histórica dos volumes medidos.

3.1.14 A CONCESSIONÁRIA envidará seus maiores esforços para que o agendamento prévio seja de pelo menos 2 (dois) DIAS.

3.1.15 Em qualquer hipótese de encerramento do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA terá pleno direito de retirar imediatamente a ESTAÇÃO DE MEDIÇÃO E REGULAGEM DE PRESSÃO DO PONTO DE ENTREGA, cabendo ao USUÁRIO colaborar com a CONCESSIONÁRIA para a efetivação de tal medida.

## CONTRATO DE USO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

### ANEXO II

#### REQUISITOS PRELIMINARES PARA A COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE CONSUMIDOR LIVRE

As diretrizes gerais para a comprovação da condição de Consumidor Livre são:

1. Contratar junto à Concessionária, na sua área de concessão, Capacidade Diária Contratada igual ou superior a 10.000 m<sup>3</sup>/dia, para o Ponto de Entrega, situado junto à instalação receptora do Agente Livre ou Parcialmente Livre.

2. Contratar o fornecimento de gás para consumo próprio diretamente de um PRODUTOR, IMPORTADOR ou COMERCIALIZADOR.

3. É vedado ao AGENTE LIVRE revender o gás a terceiros.

4. Solicitar acesso ao SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO da Concessionária, conforme estipulado nas Condições Específicas deste CONTRATO.

5. O candidato ao enquadramento na categoria de CONSUMIDOR LIVRE que não possuir histórico de consumo de GÁS NATURAL deverá apresentar à Concessionária o projeto de sua instalação interna, demonstrando o potencial de consumo igual ou superior a

10.000 m<sup>3</sup>/dia.

6. O usuário que deseje exercer o direito de CONSUMIDOR LIVRE deverá encaminhar à Concessionária, juntamente com a manifestação de intenção de migração para o Mercado Livre, compromisso formal, através de NOTIFICAÇÃO CONJUNTA com o COMERCIALIZADOR/TRANSPORTADOR, que demonstre a intenção do Consumidor de comprar GÁS e do COMERCIALIZADOR de vender GÁS, bem assim compromisso similar com o TRANSPORTADOR, garantindo a entrega do GÁS na quantidade e no prazo desejados.

7. A NOTIFICAÇÃO CONJUNTA do Consumidor Livre com o seu respectivo COMERCIALIZADOR/TRANSPORTADOR à Concessionária, deverá conter, no mínimo:

- Volume a ser migrado/contratado;

- Data pretendida para início da operação;

- Condições Operacionais (Localidade; Demais Agentes envolvidos: carregador; transportador; comercializador).

Id: 2564933

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4706 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. COMPROVAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL (2022).

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/000797/2022, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Prolagos cumpriu intempetivamente a Resolução AGENERSA nº. 004/2011, integrada pelas Resoluções AGENERSA nº. 473/2014 e 583/2017, referente a sua Regularidade Fiscal para o ano de 2022 perante a AGENERSA.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base no artigo 14, I, da Instrução Normativa AGENERSA nº. 007/2009, combinado com o art. 2º da Resolução AGENERSA nº. 004/2011, integrada pelas Resoluções AGENERSA nº. 473/2014 e 583/2017, diante da apresentação intempetiva da documentação apontada no corpo do presente voto.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

**RAQUEL TREVISAM**  
Vogal

Id: 2564850

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4707 DE 24 DE ABRIL 2024

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2023007842. RECLAMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO REFERENTE À LIGAÇÃO DE ÁGUA ESTABELECIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO E NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/003827/2023, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 SPE S.A. a penalidade de advertência, com fundamento no item 37.4.4 da Cláusula 37 do Contrato de Concessão, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos no item 6.5.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato e no artigo 31 do Decreto Estadual nº 48.225/2022 (Regulamento de Serviços), bem como pela inobservância do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação adequada do serviço) e Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão (deveres da Concessionária).

Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, juntamente com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

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

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2564851

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4708 DE 24 DE ABRIL 2024

**CEDAE - PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM IRAJÁ - RIO DE JANEIRO/RJ.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-E-12/003.100140/2018, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à CEDAE a penalidade de MULTA, no valor correspondente à 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores da prática da infração, aqui considerada a data de instauração do presente processo, a saber, 27/09/2018, pelo descumprimento do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação de serviço adequado, em que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia), do artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006 (direitos básicos do usuário de serviço público), e dos artigos 2º e 3, inciso I, do Decreto Estadual nº 45.344/2015 (obrigações da CEDAE); bem como do artigo 19, inciso VIII, da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016 (deixar de realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções essenciais à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços aludidos no artigo 2º do Decreto nº 45.344, de 17 de agosto de 2015).

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe aos usuários sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhes além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2564852

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4709 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01 - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/003027/2022, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempetividade na resposta de 58 das 195 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, 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.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2564853

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4710 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04 - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/003072/2022, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 4 a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempetividade na resposta de 179 das 696 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, 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.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2564854

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4711 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIA IGUÁ - RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA IGUÁ.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/003423/2022, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Igua a penalidade de multa, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pelo descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e com base nos subitens 37.1.2, 37.2.2, 37.5 e 37.18.3 do Contrato de Concessão, em razão da intempetividade na resposta de 137 das 328 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e a CAPET, 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.

Rio de Janeiro, 24 abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2564855

#### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4712 DE 24 DE ABRIL 2024 CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - RECURSO ADMINISTRATIVO. DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4104/2020.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº SEI-220007/000684/2020, por unanimidade,

#### DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pelas Concessionárias CEG e CEG RIO em face da Deliberação AGENERSA nº 4.104/2020, porque tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

Id: 2564856

---

## RELATÓRIO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/003827/2023

**Data de** 06/07/2023

**Autuação:**

**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 1

**Assunto:** **OCORRÊNCIA N.º 2023007842. RECLAMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO REFERENTE À LIGAÇÃO DE ÁGUA ESTABELECIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO E NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**Sessão** 24/04/2024

**Regulatória:**

1. Cuida-se de processo regulatório inaugurado a partir do encaminhamento da Correspondência Interna CI AGENERSA/OUVI n.º 48/2023 (55285503), da Ouvidoria da AGENERSA, em que se notificou a Presidência acerca do registro da Ocorrência n.º 2023007842, de 02/05/2023, contendo a reclamação de usuário de serviço público sobre a demora na instalação de hidrômetro por parte da Concessionária Águas do Rio 1.
2. Ao que pontuou a Ouvidoria, a Concessionária não teria respondido à manifestação no prazo estipulado pelo artigo 67 da Instrução Normativa AGENERSA n.º 103/2023, haja vista que a ocorrência fora classificada como prioridade alta, com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis, tendo sido reiteradas as solicitações em 11/06/2023 e 13/06/2023, sem sucesso.
3. Nesse sentido, instaurado o feito, juntou-se cópia da ocorrência e das reiterações feitas para a manifestação da Concessionária (docs. 55286368, 55286908 e 55286525).
4. Na sequência, a fim de garantir a observância dos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, a Secretaria Executiva enviou o Ofício OF.AGENERSA/SCEXEC n.º 1120/2023 (55932479), concedendo o prazo inadiável de 10 (dez) dias para manifestação da Regulada.
5. Em resposta, a Águas do Rio 1 enviou o Ofício 56878214 (integrante do Peticionamento Intercorrente n.º SEI-220007/004414/2023), destacando que, através da Ordem de Serviço n.º 1067880, a Concessionária teria, em 29/06/2023, comparecido ao imóvel do reclamante e instalado o hidrômetro n.º Y22SG2287427 para abastecimento da unidade consumidora.
6. Além disso, ao que pontuou, teria encaminhado uma resposta à AGENERSA em 29/06/2023, vez em que a demora na instalação teria se dado em razão de uma falha no sistema interno de mensagens da Concessionária, cujo recebimento da manifestação e início das tratativas para apuração teriam ocorrido

em 13/06/2023. Por conta disso, destacou que tão logo fora identificado o gerador da falha, a Concessionária o corrigiu e novos erros não foram encontrados.

7. Ademais, reforçou a Regulada que o ideal seria o encaminhamento de mensagens por e-mails com o domínio oficial da Agência, vez em que os e-mails “abertos”, como GMail e similares, são mais facilmente impactados pelo filtro do seu sistema de mensagens.

8. À luz disso, despachou a Ouvidoria informando que, em 13/07/2023, realizou-se uma reunião com a Assessoria de Informática da AGENERSA e a Concessionária, momento em que foi constatado que o sistema de mensagens da Águas do Rio possuía uma regra interna impedindo o total recebimento dos chamados oriundos do Sistema VOX, usado pela Ouvidoria (59565287 e 59564786).

9. De mais a mais, pontuou o órgão ouvidor que, em contato com o usuário reclamante, em 13/09/2023, este informou que a sua reclamação fora solucionada há um mês (59570670).

10. Encaminhado o processo à Câmara de Saneamento – CASAN, a câmara técnica destacou que o item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão (Caderno de Encargos) estabelece que o prazo para cumprimento do serviço de ligações de água e esgoto é de 05 (cinco) dias úteis, o qual seria similar ao previsto no Regulamento de Serviços, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022, em que se determina:

“A CONCESSIONÁRIA, após a emissão do protocolo de recebimento do requerimento entregue pelo USUÁRIO, devidamente instruído e desde que viável tecnicamente, fará a LIGAÇÃO, nos seguintes prazos:

1. Religação de ECONOMIA que já esteve conectada à REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, em 48 (quarenta e oito) horas;

2. LIGAÇÃO de nova ECONOMIA, ou LIGAÇÃO provisória, para ECONOMIA em construção, em 5 (cinco) dias úteis.”

11. Nessa esteira, concluiu a CASAN que houve claro descumprimento de prazo no tocante a ligação de água solicitada pelo usuário (60190517).

12. Instada a se manifestar, a Procuradoria Geral da AGENERSA apresentou o Parecer nº 383/2023/AGENERSA/PROC (62439276), em que destaca a conduta omissiva da Concessionária ao não responder a ocorrência em questão e ao descumprir o prazo referente à ligação de água solicitada pelo usuário, cuja responsabilidade decorreria do não cumprimento de um dever jurídico da Regulada.

13. Dessarte, reforçou o órgão jurídico a necessidade da prestação adequada do serviço público concedido, atendendo aos prazos legal e regulatoriamente delimitados, vez em que, por esta falha, estaria sujeita a Concessionária à punição, conforme Cláusula 37 do Contrato de Concessão.

14. Em conclusão, corroborando o entendimento exarado pela CASAN, entendeu a Procuradoria que houve descumprimento de prazos no que se refere à ligação de água solicitada pelo usuário, razão pela qual sugeriu a aplicação da penalidade de multa.

15. Procedido ao sorteio de relatoria do presente, conforme item 3.6 da Ata da 23ª Reunião Interna do Conselho Diretor do ano de 2023 (66369733), oportunizou-se, em 15/01/2024, a apresentação de razões finais por parte da Concessionária, pelo prazo de 10 (dez) dias, sem que, inicialmente, tenha ela se manifestado (Ofício Of.AGENERSA/CONS-05 nº 2/2024 – 66922886, com visualização externa dos autos em 16/01/2024).



16. Por derradeiro, tendo o processo sido pautado para a Sessão Regulatória Ordinária de 27 de março de 2024, através de e-mail, a Concessionária requereu a sua retirada de pauta, considerando que, supostamente, teria ocorrido uma inconsistência sistêmica que impossibilitou a apresentação das razões finais, visto que a Delegatária não teria recebido o ofício sobre a concessão do respectivo prazo (Petição Intercorrente nº SEI-480002/002854/2024).

17. No sentido de resguardar a regularidade processual, conseqüentemente, retirou-se o processo de pauta.

18. Para mais, em complementação, por meio do Petição Intercorrente nº SEI-480002/003026/2024, a Concessionária Águas do Rio 1 apresentou suas razões finais.

19. Nelas, argumenta a Delegatária que haveria um erro de fato, considerando que as análises realizadas pela CASAN e pela Procuradoria partiriam da premissa de que haveria a possibilidade da ligação/instalação do hidrômetro na unidade usuária, quando, supostamente, não haveria rede pública disponível para atendimento da demanda do usuário.

20. Nesse passo, arguiu a Águas do Rio 1 que tão logo foi superada a falha técnica em seu sistema, que impedira o recebimento da demanda da Ouvidoria da AGENERSA, passou ela a diligenciar no sentido de atender a solicitação do usuário, o que teria exigido a realização de obras para prolongamento da rede de água e não poderia ser entendido como um desatendimento da determinação feita pela entidade reguladora.

21. Portanto, sustentou a Regulada que se deve observar o princípio do formalismo moderado, de forma que, se os atos praticados são legais e atingem a finalidade almejada, a Administração Pública deve flexibilizar a forma exigida para a prática do ato.

22. Sobre a necessidade de realização de obras de prolongamento de rede para atendimento da solicitação do usuário, ademais, ponderou a Concessionária que, cientificada da demanda, teria designado equipe para vistoriar o local, sem sucesso, diante da ausência do usuário, vindo a ser remarcada para data posterior. Nessa vistoria, então, teria sido identificada a necessidade de obras para realização da conexão à rede, o que, ao que informa a Águas do Rio, fora comunicado à AGENERSA.

23. Logo, considerando que tais fatos não teriam sido levados em conta pelos órgãos técnico e jurídico em suas manifestações, não mereceria prosperar o entendimento de falha na prestação de serviço e a sugestão de aplicação de penalidade.

24. Dessa maneira, requereu a Delegatária o afastamento da sugestão de aplicação de penalidades, na medida em que a demanda teria sido prontamente solucionada e não haveria no caso concreto conduta típica apta a ensejar a penalização.

**É o relatório.**

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator

---

## VOTO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/003827/2023

**Data de** 06/07/2023

**Autuação:**

**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 1

**Assunto:** **OCORRÊNCIA N.º 2023007842. RECLAMAÇÃO SOBRE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO REFERENTE À LIGAÇÃO DE ÁGUA ESTABELECIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO E NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**Sessão** 24/04/2024

**Regulatória:**

1. Cuida-se de processo regulatório instaurado a partir do registro da Ocorrência n.º 2023007842, de 02/05/2023, na Ouvidoria da AGENERSA, visando o tratamento de reclamação de usuário de serviço público sobre a demora na instalação de hidrômetro por parte da Concessionária Águas do Rio 1.
2. Após ser pontuado pela Ouvidoria que a Concessionária não teria respondido à manifestação no prazo estipulado pelo artigo 67 da Instrução Normativa AGENERSA n.º 103/2023, o feito foi instruído com manifestações dos órgãos técnico e jurídico desta Agência Reguladora, apontando, em uníssono, a falha na prestação de serviço público por parte da Concessionária.
3. Nesse sentido, em apartado resumo, a Câmara de Saneamento – CASAN, através do Despacho [60190517](#), apontou o descumprimento dos prazos previstos para ligações novas de água e esgoto, que é de 05 (cinco) dias, no Anexo IV do Contrato de Concessão (Caderno de Encargos, item 6.5.1) e no Regulamento de Serviços (Decreto Estadual n.º 48.225/2022, artigo 31). Em corroboração, a Procuradoria Geral da AGENERSA, por meio do Parecer n.º 383/2023/AGENERSA/PROC ([62439276](#)), esclareceu que além dos já citados dispositivos, houve também o descumprimento do artigo 3º da Lei Estadual n.º 4.736/2006 (direitos do usuário), artigo 6º, § 1º, da Lei n.º 8.987/1995 (prestação adequada do serviço) e Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão (deveres da Concessionária).
4. Pois bem, ao que consta na Ocorrência sob exame, o usuário estaria desde o ano de 2022 solicitando a instalação de hidrômetro em sua residência, sem sucesso, vindo, em maio de 2023, a registrar sua reclamação na Ouvidoria desta Agência Reguladora, quando, apesar da ausência inicial de resposta, teve o seu problema solucionado em 29/06/2023, conforme consta no Ofício encaminhado pela Delegatária ([56878214](#)).
5. Ou seja, além de ser necessária a intervenção da AGENERSA, a solução só veio passados ao menos 06 (seis) meses da solicitação do usuário.

6. É preciso lembrar que em diversas ocasiões durante a instrução processual foi-se oportunizado a manifestação da Concessionária, incluindo em razões finais, momento em que poderia ela ter trazido elementos que desconstituísse a narrativa inicial, apresentada pelo usuário, ou afastado a sua responsabilidade diante da irregularidade identificada, o que não ocorrera.

7. Em verdade, em sua resposta inicial, a Concessionária apenas apontou que em 13/06/2023 iniciou as tratativas da reclamação, devido ao erro sistêmico que a fez não receber a demanda da Ouvidoria, tendo-a concluído através da Ordem de Serviço nº 1067880, em 29/06/2023, implementando a nova ligação de água no imóvel do usuário. Em razões finais, igualmente, sequer menciona as alegações do reclamante sobre estar ele desde o ano de 2022 solicitando o serviço, sem sucesso.

8. Ao contrário, reafirma o erro no recebimento das demandas e argumenta no sentido de ter diligenciado para atender a solicitação tão logo tenha tido conhecimento do registro da Ocorrência nesta Reguladora.

9. Em relação ao pretense “*erro de fato*” trazido em suas razões finais, considerando que as manifestações técnica e jurídica do processo estariam balizadas em premissas equivocadas, já que para atendimento da solicitação do usuário teria sido necessário a realização de obras para o prolongamento da rede de água, é certo que tal afirmação não encontra respaldo em nenhum documento juntado aos autos, o que, faticamente, impossibilitaria que tanto a CASAN quanto a Procuradoria tivessem considerado eventual necessidade de obras em seus pareceres.

10. Nesse ponto, tendo em mente o intervalo entre a constatação da necessidade de obra, que segundo a Concessionária se deu em 22/06/2023 (item 20 das razões finais), e a comunicação feita com a AGENERSA, em 01/08/2023, a Águas do Rio teve a oportunidade de notificar esta Agência sobre tal fato antes das manifestações técnicas, mas não o fizera, utilizando, em momento posterior, a ausência desta comunicação, que ocorrera por sua própria responsabilidade, para desconSIDERAR os entendimentos alcançados pela Câmara de Saneamento e pelo órgão jurídico da AGENERSA.

11. Aceitar tal requerimento, sem documento comprobatório que o sustente, seria subverter a boa-fé que deve reger as relações administrativas, admitindo como legítima a alegação de ilegalidade de algo que a própria Concessionária teria dado causa.

12. Além disto, não se pode esquecer do fato de que a Delegatária não apresentou nenhum argumento contrário ou que justificasse a narrativa de que o usuário estaria desde 2022, ou seja, ao menos 06 (seis) meses, buscando o atendimento de sua solicitação, tendo sido necessário, inclusive, o acionamento e intervenção desta entidade reguladora, conforme pronunciamentos da CASAN e Procuradoria.

13. Logo, não se pode perder de vista que o transcurso desse prazo para proceder à nova ligação e à instalação de hidrômetro não se coaduna com a prestação adequada de um serviço público tão essencial como a distribuição de água, ainda que tenha havido a mencionada obra de extensão de rede como afirma a Concessionária.

14. Dessarte, por conta da inobservância dos prazos estabelecidos no Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão) e no Regulamento de Serviços, vê-se que a Concessionária feriu o artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 e os direitos básicos dos usuários previstos no artigo 3º da Lei Estadual nº 4.736/2006, além de seus deveres contratuais, especialmente os previstos na Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão, restando sujeita a Delegatária às penalidades previstas na Cláusula 37 do Contrato de Concessão, cuja gradação deve observar os parâmetros estabelecidos contratualmente no item 37.2 e as circunstâncias insculpidas no item 37.18.

15. Trata-se de irregularidade considerada de média gravidade, uma vez que decorre de erro ou culpa grave da Concessionária, com aptidão a refletir na qualidade dos serviços, sem que isso tenha a trazido qualquer benefício ou proveito.

16. Importante ressaltar que a penalidade deve atingir além do fim punitivo o pedagógico, na medida em que também busca impedir que a Concessionária volte a atuar de forma semelhante em casos futuros e, objetiva, em último grau, a permanente melhoria da qualidade do serviço prestado.

17. Fixado isso, é certo quando o Contrato de Concessão determina no item 37.4.4 da Cláusula 37, a aplicação de advertência quando a Delegatária descumprir qualquer uma das obrigações assumidas contratualmente.

18. Sendo assim, fundamentando-me nos pareceres técnico e jurídico da AGENERSA, no que até aqui fora levantado e nas demais disposições legais e regulatórias, sugiro ao Conselho Diretor:

I. Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 SPE S.A. a penalidade de advertência, com fundamento no item 37.4.4 da Cláusula 37 do Contrato de Concessão, pelo descumprimento dos prazos estabelecidos no item 6.5.1 do Anexo IV (Caderno de Encargos) do Contrato e no artigo 31 do Decreto Estadual nº 48.225/2022 (Regulamento de Serviços), bem como pela inobservância do artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/1995 (prestação adequada do serviço) e Cláusula 25, item 25.2, do Contrato de Concessão (deveres da Concessionária); e

II. Determinar que a Secretaria Executiva, juntamente com a CASAN e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração.

***É como VOTO.***

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator