

## **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4709, DE 24 DE ABRIL DE 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 intempestividade 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

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



---

## RELATÓRIO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/003027/2022  
**Data de** 10/09/2022  
**Autuação:**  
**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 1  
**Assunto:** **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01.**

**Sessão** 24/04/2024  
**Regulatória:**

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para a apresentação do Relatório Semestral - relativo ao período entre novembro de 2021 e abril de 2022 - sobre as reclamações de usuários registradas na Ouvidoria da AGENERSA acerca do serviço prestado pela Concessionária Águas do Rio Bloco 01, em vista do disposto na Instrução Normativa nº 57/2016.

O referido Relatório[1] se baseou, por analogia, e mediante expressa anuência da Regulada, nos parâmetros dispostos no “Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas” inicialmente dirigido à CEDAE. A Ouvidoria apurou um total de 195 registros de reclamações, sendo 137 ocorrências regularmente respondidas dentro do prazo e 58 respondidas após o período estipulado, conforme colacionado abaixo e íntegra em anexo. Assim, diante disso, concluiu que a Concessionária agiu em desconformidade com o que versa os Itens 4 e 7, Subitem 7.2, da Instrução Normativa em vigor.

ÁGUAS DO RIO BLOCO 1							
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	22	34	24	31	40	44	195
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	10	24	13	15	34	41	137
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	12	10	11	16	6	3	58

Em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Delegatária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar[2]. Como defesa, argumentou[3] que o referido relatório apresentado pela Ouvidoria abrange os 6 (seis) primeiros meses de operações da nova concessão, fase em que a empresa ainda se encontrava em estágio de adaptação aos sistemas, processos e rotinas. No entanto, por compreender a importância da normativa em questão, asseverou que implementou diversas medidas para melhorar o tempo de atendimento às reclamações dos usuários e à prestação do serviço ao cliente de maneira geral, juntando, para fins de comprovação, uma apresentação com as medidas de aprimoramento citadas.

Em prosseguimento, o presente feito foi distribuído à minha relatoria[4], por Decisão do Conselho-Diretor, na 6ª Reunião Interna de 2023.

A CASAN[5], ao analisar as informações contidas nos autos, aduziu não existir registros que justificassem o atraso para o cumprimento do prazo de respostas da Concessionária Águas do Rio 1, concluindo, portanto, que houve descumprimento das determinações contidas na referida Instrução Normativa.

No mesmo sentido, a Procuradoria[6] desta Reguladora corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e entendeu ter sido evidenciada a falha na prestação do serviço, razão pela qual, sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária.

Por fim, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 107/2023[7] e, em resposta[8], reforçou seu argumento anterior acerca dos desafios do início da concessão e os aprimoramentos realizados nos atendimentos ao cliente, além de salientar que o volume de atendimentos realizados pela Concessionária nesse período soma mais de 1 milhão, fazendo com que a quantidade de respostas em atraso, registradas pela Ouvidoria da AGENERSA, representasse apenas 0,0038% do total de atendimentos realizados, montante que considerou “*infimo*” em relação à totalidade dos atendimentos realizados. Desta forma, entende ser descabida a aplicação de penalidade no caso em tela.

***É o Relatório.***

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator

---

[1] Doc SEI nº 39341708

[2] Doc SEI nº 47866682

[3] Doc SEI nº 49151982

[4] Doc SEI nº 49461282

[5] Doc SEI nº 54318658

[6] Doc SEI nº 60490303

[7] Doc SEI nº 60811606

[8] Doc SEI nº 61825648

---

## VOTO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/003027/2022

**Data de** 10/09/2022

**Autuação:**

**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 1

**Assunto:** **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 01.**

**Sessão** 24/04/2024

**Regulatória:**

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para a apresentação do Relatório Semestral - relativo ao período entre novembro de 2021 e abril de 2022 - sobre as reclamações de usuários registradas na Ouvidoria da AGENERSA acerca do serviço prestado pela Concessionária Águas do Rio Bloco 01, em vista do disposto na Instrução Normativa nº 57/2016.

Inicialmente, vale esclarecer que a Instrução Normativa supracitada versa sobre o manual de procedimento da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas e, em seu item 4, estabelece a classificação dos prazos que devem ser respeitados pela Concessionária para atendimento à solicitação do usuário. A normativa também atribui à Ouvidoria desta Agência (item 6), a elaboração de Relatório Estatístico Semestral contendo o “*número de atendimentos mensais por ela cadastrados, solucionados e pendentes*”, Relatório, este, que passo a apreciar.

Assim, resumidamente, porquanto já pormenorizado no Relatório, temos que, a Ouvidoria desta Reguladora encaminhou o Relatório Semestral abrangendo o período entre novembro de 2021 e abril de 2022, contendo um total de 195 registros de reclamações, sendo 137 ocorrências regularmente respondidas tempestivamente e 58 respondidas após o período estipulado, configurando um percentual de 30% de ocorrências respondidas fora do prazo. Diante disso, a Ouvidoria concluiu que a Concessionária agiu em desconformidade com o que versa os Itens 4 e 7, Subitem 7.2, da Instrução Normativa supra.

Em sua defesa, a Delegatária argumentou que o referido Relatório, apresentado pela Ouvidoria, abrange os 6 (seis) primeiros meses de operações da nova concessão, fase em que a empresa ainda se encontrava em estágio de adaptação aos sistemas, processos e rotinas. No entanto, por compreender a importância da normativa em questão, asseverou que tem implementado diversas medidas para melhorar o tempo de atendimento às reclamações dos usuários e à prestação do serviço ao cliente de maneira geral, apresentando, ainda, um documento com as medidas de aprimoramento citadas.

A CASAN, ao analisar todas as informações contidas nos autos, aduziu não existir registros que justificassem o atraso para o cumprimento do prazo de respostas da Concessionária Águas do Rio 1, e, diante disso, concluiu que houve descumprimento das determinações contidas na IN.

No mesmo sentido, a Procuradoria desta Reguladora corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e concluiu que houve falha na prestação do serviço, razão pela qual sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária.

Em sede de Razões Finais a Concessionária reforçou seu argumento anterior acerca dos desafios do início da concessão e os aprimoramentos realizados nos atendimentos ao cliente, além de salientar que o volume de atendimentos realizados pela Concessionária nesse período soma mais de 1 milhão, fazendo com que a quantidade de respostas em atraso represente apenas 0,0038% do total de atendimentos realizados, montante, este, que, em suas palavras, poderia ser considerado “*infimo*”.

Antes de prosseguir, vale pontuar que, em junho de 2023 foi aprovada pelo CODIR a IN nº 103/2023 que revogou expressamente a IN nº 57/2016. No entanto, considerando que o Relatório em questão trata das reclamações registradas ao tempo em que ainda vigia a IN nº 57/2016, esta normativa é a que deverá balizar o entendimento no presente processo de forma a resguardar o ato jurídico perfeito assegurado pelo art. 6 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro - LINDB - e em atenção ao princípio geral de que o “*tempo rege o ato*”, pressuposto que garante a aplicação da norma vigente ao tempo em que ocorreu o fato.

Ultrapassado este ponto temos que, à época, quando da elaboração de seu Relatório, a Ouvidoria fundamentou-se na premissa regulatória disposta no item 4 da IN nº 57/2016, por analogia e em sintonia com a Regulada, conforme consta no Relatório, cujo objetivo era verificar o cumprimento dos **prazos para o envio das respostas fornecidas pela Ouvidoria da Concessionária**. No entanto, vale ressaltar, para que não haja qualquer equívoco, que por “*respostas*”, o dispositivo não se refere a uma informação de natureza qualquer, fornecida pela Concessionária à Ouvidoria, como, por exemplo, as medidas que pretende implementar para sanar o problema, mas diz respeito à garantia fornecida pela Delegatária de que a reclamação registrada pelo usuário foi solucionada. Logo, os prazos que se espera que sejam cumpridos, são, na realidade, prazos de completo atendimento ao problema evidenciado pela ocorrência e sua respectiva notificação à esta Reguladora.

Assim sendo, o item 4 da IN nº 57/2016 categoriza os prazos para o envio dessas respostas por critério de prioridade, sendo 5 dias para ocorrências de prioridade alta, que abrange situações como falta d’água, religação, vazamento de água ou esgoto dentre outros; 10 dias para as ocorrências de prioridade média, que são os casos de troca de medidor, pedido de instalação de hidrômetro, e afins; e 15 dias para as ocorrências de prioridade baixa, que são os casos, por exemplo, de cobrança indevida.

No entanto, é importante contextualizar o impacto da aplicação desses prazos nas situações fáticas dos usuários. Isto porque, o item 25.2.5 do Contrato de Concessão determina que, uma vez realizada uma reclamação do usuário junto à Concessionária, é iniciado o prazo de 20 dias para comunicar ao reclamante das providências adotadas, além disso, o item 2 da IN deixa claro que a Ouvidoria da AGENERSA é um canal para que os usuários registrem suas reclamações, “*uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto às prestadoras de serviço e persistindo a insatisfação quanto à qualidade do serviço prestado pelas mesmas*”. Isso significa que, apenas após o período assegurado no Contrato, permanecendo insatisfeito, o usuário pode contatar a Ouvidoria da AGENERSA, que passará a contabilizar o prazo previsto na IN.

Na prática, o que se tem é um tempo demasiadamente longo entre a primeira manifestação do usuário de insatisfação com o serviço prestado até a sua efetiva solução. Tomemos como exemplo as reclamações de falta d’água que, conforme o Relatório apresentado pela Ouvidoria, contou com 28 registros de atendimentos fora do prazo determinado. A normativa determina 5 dias para a resolução do problema, por ser considerada alta prioridade, mas, se somarmos a este, o prazo de 20 dias assegurado pelo Instrumento Concessivo, o usuário pode ficar até 25 dias sem o fornecimento de água.

Considerar que, em pleno século XXI, mais de 2 bilhões de pessoas no mundo ainda sofrem com a falta de água potável, é praticamente impensável, dada a essencialidade desse bem para o ser humano e a sociedade como um todo, mas a hipótese de uma pessoa ser privada do seu acesso à água por um tempo tão excessivo em razão da má prestação do serviço concedido é inaceitável, cabendo a esta Reguladora assegurar que a Concessionária implemente medidas efetivas para dirimir futuros eventos semelhantes.

Noutro giro, vale também lembrar que o presente processo visa analisar tão somente as reclamações registradas pelos usuários junto à Ouvidoria da AGENERSA. Assim, não é demais ressaltar que não são todos os usuários do serviço que têm conhecimento de que podem recorrer a esta Agência quando afetados pela má prestação do serviço pela Concessionária ou, mesmo munidos dessa informação, simplesmente escolhem não exercer esse direito. A grande maioria dos consumidores, por qualquer que seja o motivo, escolhe apresentar suas reclamações apenas à Ouvidoria da Concessionária. O que se tem, portanto, nas análises fornecidas pela Ouvidoria, é um recorte de um cenário que ilustra um problema mais extenso e digno de atenção.

Desta forma, não convém considerar como “ínfima” a quantidade de clientes que não foram atendidos dentro do prazo em comparação com o total de reclamações realizadas pela Concessionária, isto porque os parâmetros de comparação não são compatíveis entre si. Das duas uma, ou o percentual é calculado relacionando todos os atendimentos intempestivos registrados pela Ouvidoria da Concessionária com o total de reclamações registradas junto a ela, ou o cálculo é feito usando como base apenas os registros na Ouvidoria da AGENERSA. Seguindo este último e, considerando que foram registradas 195 reclamações e 58 delas foram atendidas fora do prazo, o que se tem é um percentual de 30% de atendimentos intempestivos.

Ademais, merece destaque as diversas ocorrências registradas em que os usuários se queixam da ausência de qualquer resposta da Concessionária às suas reclamações registradas diretamente com ela, apenas vendo solucionada sua demanda quando da intervenção da Ouvidoria da AGENERSA.

Tal atitude vai de encontro aos conceitos mais basilares referentes à prestação de serviço adequada, ao passo que urge que sejam realizadas intervenções substanciais no que toca à uma comunicação mais eficaz e efetiva, tanto entre os setores internos da Regulada, a fim de garantir um atendimento ao cliente mais satisfatório, quanto na comunicação da Concessionária com a AGENERSA, com vistas a reduzir a assimetria de informações e privilegiar uma atividade regulatória eficiente.

Diante disso, reforço que a Concessionária Águas do Rio deve estar em constante **busca pela excelência, primando sempre pelo aperfeiçoamento do serviço oferecido**, de modo a atender plenamente o núcleo dos princípios que devem reger a relação entre a Delegatária de serviços públicos e seus usuários, considerando-se a sua essencialidade e os impactos sociais que acarretam.

Conclui-se, portanto, que a conduta da Concessionária Águas do Rio – Bloco 1, identificada nos autos, configura descumprimento do Subitem 7.2, da Instrução Normativa nº 57/2016 e, portanto, possui dissonância com as normativas que disciplinam o serviço essencial e a fiscalização e vai além, pois afasta-se do núcleo dos princípios que regem suas bases, razão pela qual deve ser repelida de maneira veemente.

Assim sendo, vale apontar que esta Reguladora tem assegurada a sua legitimidade para impor sanções nas hipóteses de descumprimento por parte da Concessionária, ante previsão no item 37.1 do Contrato de Concessão.

Posto isto, uma vez que o item 37.18.3 do Instrumento Concessivo determina que “*os danos resultantes da infração para o SERVIÇO e para os USUÁRIOS*” devem ser considerados para o estabelecimento da penalidade, e que o item 37.2.2, ao se referir à gradação, determina como parâmetro que a infração será considerada de **média gravidade** quando decorrer de erro ou culpa da Concessionária que reflita na

qualidade dos serviços, acredito que o caso sob análise enquadra-se nesta hipótese, uma vez que a má gestão da Regulada no que toca ao atendimento das reclamações dos usuários evidenciou a ineficiência do serviço prestado.

Assim, entendo que a aplicação da **penalidade de multa**, no percentual correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência, uma vez que - importante pontuar - cada número trazido no Relatório em apreço, representa, em verdade, um usuário negativamente afetado pela má prestação de um serviço tão essencial como o saneamento básico.

Por todo o exposto, em sintonia com os pareceres da Ouvidoria, órgãos técnico e jurídico desta Reguladora, sugiro ao Conselho Diretor:

1. 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 intempestividade na resposta de 58 das 195 reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA;

2. 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.

*É como Voto.*

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro-Relator