



## **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4710, DE 24 DE ABRIL DE 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 intempestividade 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

*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 MÊDIDAS, 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 metroológicos 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 vácuo):

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 supervisor 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 da 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 intempestivamente 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 intempestiva 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 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

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 intempestividade 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 Iguaá 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 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-220007/003072/2022  
**Data de** 15/09/2022  
**Autuação:**  
**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 4  
**Assunto:** **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04.**

**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 04, em vista do disposto na Instrução Normativa nº 57/2016.

O referido Relatório [\[i\]](#) 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 696 registros de reclamações, sendo 517 ocorrências regularmente respondidas dentro do prazo e 179 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 4							
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	49	90	120	121	144	172	<b>696</b>
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	36	61	84	65	125	146	<b>517</b>
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	13	29	36	56	19	26	<b>179</b>

Em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Delegatária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar [\[ii\]](#). Como defesa, argumentou [\[iii\]](#) 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<sup>[iv]</sup>, por Decisão do Conselho-Diretor, na 6ª Reunião Interna de 2023.

A CASAN<sup>[v]</sup>, 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<sup>[vi]</sup> 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 121/2023<sup>[vii]</sup> e, em resposta<sup>[viii]</sup>, 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 0,012% do total de atendimentos realizados, montante que considerou “*ínfimo*” 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

---

<sup>[i]</sup> Doc SEI nº 39607460

<sup>[ii]</sup> Doc SEI nº 47868620

<sup>[iii]</sup> Doc SEI nº 49151854

<sup>[iv]</sup> Doc SEI nº 49461657

<sup>[v]</sup> Doc SEI nº 59614434

<sup>[vi]</sup> Doc SEI nº 62641807

<sup>[vii]</sup> Doc SEI nº 63022982

<sup>[viii]</sup> Doc SEI nº 63630741



---

## VOTO

---

**Processo n.º:** SEI-220007/003072/2022

**Data de** 15/09/2022

**Autuação:**

**Concessionária:** ÁGUAS DO RIO 4

**Assunto:** **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 04.**

**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 04, 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 696 registros de reclamações, sendo 517 ocorrências regularmente respondidas tempestivamente e 179 respondidas após o período estipulado, configurando um percentual de 26% 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 4, 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 0,012% do total de atendimentos realizados, montante, este, que, em suas palavras, poderia ser considerado “*ínfimo*”.

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 696 reclamações e 179 delas foram atendidas fora do prazo, o que se tem é um percentual de 26% 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 4, 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 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 intempestividade na resposta de 179 das 696 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