



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

## RELATÓRIO

<b>Processo nº:</b> SEI-220007/003827/2023	<b>Data de Autuação:</b> 06/07/2023
<b>Concessionária:</b> ÁGUAS DO RIO 1	
<b>Assunto:</b> 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.	
<b>Sessão Regulatória:</b> 27/03/2024	

1. Cuida-se de processo regulatório inaugurado a partir do encaminhamento da Correspondência Interna CI AGENERSA/OUVI nº 48/2023 (55285503), da Ouvidoria da AGENERSA, em que se notificou a Presidência acerca do registro da Ocorrência nº 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 nº 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 nº 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 nº SEI-220007/004414/2023), destacando que, através da Ordem de Serviço nº 1067880, a Concessionária teria, em 29/06/2023, comparecido ao imóvel do reclamante e instalado o hidrômetro nº 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 regulamentares 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, até o presente momento, tenha ela se manifestado (Ofício Of.AGENERSA/CONS-05 nº 2/2024 – 66922886, com visualização externa dos autos em 16/01/2024).

*É o relatório.*

**José Antonio Portela**  
Conselheiro Relator

Rio de Janeiro, 19 de março de 2024



Documento assinado eletronicamente por **José Antonio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 20/03/2024, às 16:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro 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](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **70636678** e o código CRC **896BF264**.

Referência: Processo nº SEI-220007/003827/2023

SEI nº 70636678

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6497