

III - acompanhar a condução da consulta pública no âmbito do processo regulatório;

IV - submeter ao Conselho Diretor o relatório final elaborado pela unidade solicitante, com proposta de decisão quanto à matéria.

Art. 9º - A abertura da consulta pública será formalizada mediante liberação do Conselho Diretor, que fixará prazo, objeto e forma de participação.

§ 1º - O prazo de duração da consulta pública será de, no mínimo, trinta dias corridos, ressalvadas as exigências de prazos diferentes em legislação específica ou justificadas pelo Relator.

§ 2º - O período de consulta terá início no primeiro dia útil após a data de publicação do respectivo aviso no Diário Oficial do Estado.

Art. 10 - O aviso de consulta pública será publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e no sítio eletrônico da AGENERSA, devendo conter:

I - identificação do processo;

II - objeto e período da consulta pública;

III - prazo para envio de contribuições não inferior a vinte dias corridos, salvo justificativa fundamentada;

IV - endereço eletrônico ou meio para envio das manifestações;

V - forma de acesso à documentação de suporte.

Art. 11 - Encerrado o prazo constante do inciso III do art. 8º, a unidade solicitante elaborará relatório consolidado sobre as contribuições recebidas, bem como a nova minuta do ato normativo a ser encaminhado ao Relator e submetido à apreciação do Conselho Diretor.

Art. 12 - O relatório da consulta pública deverá ser elaborado pela SECEX e disponibilizado no sítio eletrônico da AGENERSA e conterá, no mínimo, as seguintes informações:

I - a quantidade de contribuições recebidas;

II - a quantidade de participantes classificada por perfil, como: agente econômico, órgão de classe ou associação, órgão de defesa do consumidor, instituição governamental, organização não governamental (ONG), consumidor ou usuário de serviços ou outro;

III - as contribuições recebidas, acompanhadas da justificativa e da identificação do participante e, sendo o caso, a referência ao dispositivo da minuta de ato normativo a que se refere a contribuição.

§ 1º - O relatório da consulta pública deverá ser disponibilizado em até dez dias úteis após o término do prazo da consulta e com antecedência mínima de cinco dias úteis da data da audiência pública.

§ 2º - As informações de que trata inciso III poderão ser apresentadas em forma de tabela.

§ 3º - O Órgão solicitante poderá requerer à SECEX a publicação de outros materiais que julgar convenientes à ampla publicidade do processo regulatório.

CAPÍTULO III DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

Art. 13 - A audiência pública será convocada sempre que o Conselho Diretor entender necessária a manifestação oral de agentes regulados, da sociedade civil e de demais interessados, com a finalidade de aprofundar o debate acerca de matéria relevante.

Art. 14 - O aviso de convocação para a audiência pública será publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e no sítio eletrônico da AGENERSA com antecedência mínima de quinze dias, devendo conter:

I - identificação do processo;

II - objeto da audiência;

III - local, data e horário de realização, admitida a modalidade presencial, virtual ou híbrida;

IV - regras de participação e inscrições prévias, se necessárias;

V - forma de acesso à documentação de suporte.

Art. 15 - A audiência pública será presidida por Conselheiro designado, a quem caberá conduzir os trabalhos, assegurando ordem, a isonomia entre os participantes e o registro fidedigno das manifestações apresentadas.

Art. 16 - Poderão inscrever-se para manifestação oral pessoas físicas ou jurídicas, bem como representantes de órgãos públicos, associações e entidades de classe, observadas as regras de tempo, ordem e demais condições estabelecidas no ato de convocação.

Art. 17 - Todas as manifestações orais deverão ser reduzidas a termo ou registradas em meio eletrônico, passando a integrar o processo administrativo regulatório.

Art. 18 - O relatório/ata da audiência pública deverá ser elaborado pela SECEX e publicado no sítio eletrônico da AGENERSA, em até trinta dias após a data da realização da audiência pública, contendo as seguintes informações:

I - o assunto;

II - o local, a data, o horário de início e o horário de término;

III - os nomes e os cargos dos componentes da mesa;

IV - o relato sucinto dos fatos ocorridos;

V - o número total de contribuições recebidas;

VI - o número total de participantes;

VII - a quantidade de participantes classificada por perfil, como: agente econômico, órgão de classe ou associação, órgão de defesa do consumidor, instituição governamental, organização não governamental (ONG), consumidor ou usuário de serviços ou outro.

VIII - a cópia do registro de presença da audiência pública; e

XIX - as contribuições recebidas na audiência pública, acompanhadas da justificativa, da identificação do participante e, sempre que possível, da referência ao dispositivo da minuta de ato normativo.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 - As contribuições apresentadas em consultas e audiências públicas terão caráter consultivo e não vinculante, cabendo à AGENERSA a decisão final sobre a matéria.

Art. 20 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Diretor da AGENERSA.

Art. 21 - Esta Instrução Normativa entrará em vigor 60 (sessenta) dias a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 18 de agosto de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR
Conselheiro

Id: 2757817

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO- DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 151 DE 18 DE AGOSTO DE 2026

APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS NOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DAS SOCIEDADES REGULADAS PELA AGENERSA.

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 e tendo em vista o que consta no processo administrativo SEI-220007/001606/2023.

CONSIDERANDO:

- a competência conferida à AGENERSA por meio do art. 2º, II, da Lei Estadual nº 4.556, de 06/06/2005, in verbis:

Art. 2º - A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos;(...)

II - na área de serviços de esgoto sanitário e industrial e de abastecimento de água e de coleta e disposição de resíduos sólidos prestados pelas empresas outorgadas, concessionárias e permissionárias, nas quais o Estado figure como Poder Concedente ou Permitente, nos termos das normas legais, regulamentares e consensuais pertinentes, e por serviços autônomos dos municípios, estes, respeitados os limites de autonomia municipal, mediante convênios.

- o dever de prestar serviço adequado, inclusive quanto ao requisito de segurança, imposto às Reguladas de serviços públicos por meio do art. 6º da Lei Federal nº 8.987, de 13/02/1995, segundo o qual "toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato"; e

- os termos, atribuições e competências definidas pelo Decreto Estadual nº 43.982, de 11 de dezembro de 2012, e pelo Decreto Estadual nº 45.344, de 17 de agosto de 2015, bem como constantes dos Contratos de Concessão celebrados pelas Reguladas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, sob regulação da AGENERSA.

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Manual de Procedimento de Comunicação de Ocorrências nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário em Anexo.

Art. 2º - As normas presentes nesta Instrução Normativa e em seu Anexo incidirão sobre todas as sociedades prestadoras de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário sob regulação da AGENERSA.

Art. 3º - A inobservância das condutas descritas no Manual de Procedimentos ensejará a aplicação de sanções previstas nos instrumentos concessivos e legislação em vigor.

Art. 4º - Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão objeto de avaliação e decisão por parte deste Conselho Diretor, observadas as disposições da Lei Estadual nº 4.556 de 06 de junho de 2005, do Regulamento Interno da AGENERSA, bem como das normas pertinentes à matéria.

Art. 5º - As normas presentes nesta Instrução Normativa e em seu Anexo não se confundem com as normas constantes da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 103 de 23 de junho de 2023, que versa sobre o Manual de Procedimentos de Atendimento aos Usuários dos Serviços Públicos dos Contratos de Concessão, e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 122 de 15 de julho de 2024, que alterou sua redação.

Art. 6º - Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 dias após sua publicação no Diário Oficial, revogando-se as disposições em contrário, notadamente as Instruções Normativas AGENERSA/CD nº 030, de 13 de setembro de 2012, AGENERSA/CD nº 53, de 28 de setembro de 2015 e AGENERSA/CD nº 101, de 30 de maio de 2023.

Rio de Janeiro, 18 de agosto de 2026

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

VLADIMIR PASCHOAL MACEDO
Conselheiro

GISELE DE LIMA PEREIRA
Conselheira

ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR
Conselheiro

ANEXO

MANUAL DE PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS NOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

TÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Fica estabelecido o procedimento para a comunicação de ocorrências relacionadas aos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de todas as sociedades prestadoras de serviço público sob regulação da AGENERSA, doravante denominadas Reguladas.

Parágrafo único. Salvo disposição expressa em contrário, os prazos estabelecidos neste Manual, sejam eles fixados em dias ou em horas, serão contados de forma corrida e ininterrupta, incluindo sábados, domingos e feriados.

Art. 2º Adotam-se, no âmbito desta Instrução Normativa, as seguintes definições:

-Ocorrência: qualquer acontecimento, programado ou não, que venha a afetar os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

-Ocorrência programada: reparo, modificação ou melhoria no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário agendados, que venham a causar interrupção temporária na prestação do serviço;

-Ocorrência não programada: reparo ou modificação no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário realizada de forma imprevista, que venha a causar interrupção temporária na prestação do serviço;

-Ocorrência emergencial: qualquer evento imprevisto que exija intervenção imediata para evitar ou mitigar riscos à saúde pública, ao meio ambiente, à vida humana e/ou danos materiais significativos, incluindo vazamentos severos, rompimento de adutores, falhas críticas em estações de tratamento, contaminações graves no sistema de abastecimento ou obstruções significativas em redes de esgotamento sanitário;

-Interrupção: paralisação do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

-Redução: diminuição do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, que possa resultar em interrupção;

-Regularização: restabelecimento do funcionamento do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

-Normalização: restabelecimento das condições normais de funcionamento do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

-RegulaCom - Sistema de Comunicação Regulatória: sistema informatizado para registro de ocorrências pelas Reguladas, disponível no endereço eletrônico oficial da AGENERSA.

TÍTULO II - DAS OBRIGAÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Art. 3º Devem ser comunicadas à AGENERSA as ocorrências que:

I - Representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros, ou que causem prejuízo material consumado;

II - Resultem em mais de 6 (seis) horas de interrupção ou redução na prestação de serviços relativos à produção, adução, reservação e distribuição de água, bem como ao transporte e tratamento de esgoto, incluindo estruturas de tempo seco.

Parágrafo único. O prazo será contado a partir do início da interrupção ou redução até a sua efetiva regularização.

Art. 4º Nos casos de risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, dano ao patrimônio privado ou público, bem como risco à saúde e/ou à segurança pública, as Reguladas deverão acionar imediatamente as autoridades competentes, utilizando os canais de atendimento oficiais de cada órgão.

TÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS À AGENERSA

SEÇÃO I - DAS OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS

Art. 5º São definidas como ocorrências emergenciais aquelas comunicadas com base no art. 3º, inciso I.

Art. 6º As etapas a serem cumpridas na comunicação são: Comunicação Imediata; Informe Preliminar; Informe Detalhado.

Art. 7º As Reguladas deverão enviar a Comunicação Imediata da ocorrência, contendo data, hora, local e breve descritivo do fato, tão logo tomem conhecimento desta, ao canal de mensagem instantânea institucional da Câmara Técnica de Saneamento da AGENERSA (CA-SAN).

Parágrafo único. A CASAN poderá, a qualquer momento, modificar o meio utilizado para a Comunicação Imediata de Ocorrências, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias para adaptação das Reguladas.

Art. 8º Deverá ser enviado à AGENERSA o Informe Preliminar, por meio do sistema RegulaCom, no prazo de até 6 (seis) horas, contado a partir da ciência da ocorrência pela Regulada.

Art. 9º Encaminhado o Informe Preliminar, as Reguladas deverão enviar à AGENERSA, por meio do sistema RegulaCom, em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da ciência da ocorrência, o Informe Detalhado contendo a descrição completa do evento.

Parágrafo único. Caso o prazo indicado no caput não seja suficiente para a conclusão do serviço, o Informe Detalhado deverá ser encaminhado com a indicação de não conclusão, devendo ser retificado a cada 3 (três) dias úteis até a sua finalização.

SEÇÃO II - DAS OCORRÊNCIAS NÃO PROGRAMADAS DE INTERRUPTÃO OU REDUÇÃO

Art. 10. São definidas como ocorrências não programadas de interrupção ou redução aquelas comunicadas com base no art. 3º, inciso II, ocorridas de forma imprevista.

Art. 11. As etapas a serem cumpridas na comunicação são:

Informe Preliminar;
Informe Detalhado.

Art. 12. Deverá ser enviado à AGENERSA o Informe Preliminar, por meio do sistema RegulaCom, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir da ciência da ocorrência pela Regulada.

Art. 13. Encaminhado o Informe Preliminar, as Reguladas deverão enviar à AGENERSA, por meio do sistema RegulaCom, em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da ciência da ocorrência, o Informe Detalhado contendo a descrição completa do evento.

Parágrafo único. Caso o prazo indicado no caput não seja suficiente para a conclusão do serviço, o Informe Detalhado deverá ser encaminhado com a indicação de não conclusão, devendo ser retificado a cada 3 (três) dias úteis até a sua finalização.

SEÇÃO III - DAS OCORRÊNCIAS PROGRAMADAS DE INTERRUPTÃO OU REDUÇÃO

Art. 14. São definidas como ocorrências programadas de interrupção ou redução aquelas comunicadas com base no art. 3º, inciso II, ocorridas de forma prevista e agendada.

Art. 15. As etapas a serem cumpridas na comunicação são:

Informe Preliminar;
Informe Detalhado.

Art. 16. As ocorrências programadas deverão ser executadas de forma a minimizar o impacto nos serviços públicos e na população.

Art. 17. Deverá ser enviado à AGENERSA o Informe Preliminar, por meio do sistema RegulaCom, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do início do serviço programado.