



Processo nº.: E-12/003/45/2017
Autuação: 09/01/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017000024. Abastecimento irregular em Búzios.
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017.

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID Nº. 001, de 03/01/17, que trata da ocorrência de nº 2017000024 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária Prolagos.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita orientações de como proceder em relação à ocorrência que trata de problemas no abastecimento de água no imóvel do cliente em Búzios, citando que "(...) Segundo ele, a pressão da água não estava sendo suficiente para chegar aos seis reservatórios, que ficam no castelo de água e na laje no andar superior do imóvel. Cabe registrar que cliente não possui cisterna ou qualquer outro reservatório no andar térreo". Acrescenta que "(...) Como o email ouvidoria@agenersa.rj.gov.br não estava funcionando, o cliente só conseguiu falar conosco quando ligou para nosso 0800, em 29/12/16.

Nesse mesmo dia, manteve contatos com a Ouvidora da Prolagos, solicitando e monitorando a entrega de uma pipa d'água no imóvel, com garantia de que cliente fosse cobrado apenas pela capacidade máxima de sua reservação (8 mil litros)".

Ainda no dia 29/12, cliente enviou o seguinte email:

(...) O carro pipa da Prolagos esteve no final da tarde no imóvel, porém, o pipeiro recusou abastecer o imóvel. O mesmo alegou que o veículo não tem hidrômetro e que o mangote do caminhão tem a bitola muito grande para levar até o castelo d'água e que, ao pressurizar o mangote com água, o mesmo fica muito pesado e inviável. No ano passado foi com um mangote igual que foi abastecido os reservatórios do castelo. Alegou também que não tem equipamento de segurança para subir até o castelo de água e me recriminou por não ter escada no imóvel para tal. Alegou que o carro pipa não tem hidrômetro. O pipeiro informou que a Prolagos tem um veículo com mangote de diâmetro menor para este serviço e hidrômetro. Alegou também que não tem parâmetros para mensurar a cubagem de água fornecida".



Informa que "(...) a funcionária da ouvidoria da Prolagos de nome Simone está muito preocupada em me penalizar por não ter reservatório para suprir 05 dias para justificar o não fornecimento obrigatório de 7,9 MCA. Venho questionar porque nos casos que o imóvel não tem cisterna, que é meu caso, a Prolagos não coloca uma válvula antes do hidrômetro do imóvel para receber o mangote do caminhão pipa e assim evitar todos estes problemas. Quanto a escada para dar acesso ao castelo, no meu entender é obrigação da Prolagos e do pipeiro, pois se a Prolagos me fornecesse 7,9 MCA conforme previsto, eu teria a água entregue nos reservatórios do castelo de água.

(...) Não aceito ficar sem água no final do ano e caso isso, aconteça, estarei procurando meus direitos na justiça e responsabilizarei a AGENERSA por ser benevolente com esta prática ilegal da Prolagos em fornecer uma coluna de água MCA abaixo do permitido em lei. aguardo solução. José Carlos."

No dia seguinte, enviei ao cliente um email:

(...) Contudo, fiz contato com a Ouvidora da Prolagos, solicitei todas as providências e monitoro o caso desde então. Ela me garantiu que o Senhor seria abastecido por pipa e cobrado somente pelos 8 mil litros, capacidade de seu reservatório, e que o pipeiro iria levar um ajudante para auxiliar no abastecimento. Após receber seu e-mail de hoje, já fiz contato com a ouvidora da Prolagos novamente e estou aguardando um retorno com esclarecimentos de tudo que aconteceu. Assim que tiver novas informações, volto a entrar em contato com o Senhor. Att, Maria Clara.

Ainda no dia 30/12, enviei a ele outro email:

"Prezado Senhor José Carlos, boa tarde. Gostaria que o Senhor me confirmasse a informação que recebi da Ouvidoria da Prolagos de que seu imóvel foi devidamente abastecido por caminhão pipa, conforme acordado. Att, Maria Clara."



Como resposta, cliente informou:

"Senhora, Boa noite! Foi abastecido, mas como sempre o pipeiro veio sozinho e se recusou a colocar os mangotes no castelo de água e nas caixas na laje da casa principal. (...) Se a Prolagos cumpriresse a lei e me garantisse os 7,9 MCA obrigatórios, teria o fornecimento de água até as caixas d'água. Durante o abastecimento, ao colocar o mangote nas caixas, teve perda de água e ainda tive que me constranger com o pipeiro após o abastecimento ao informar a ele que o volume abastecido era de 3.000 litros aproximadamente e ele alegou que o caminhão no final do abastecimento estava com meia carga de água (5.000 litros), sugerindo que eu estava querendo omitir 2.000 litros. Passei muito desgaste por isso. Infelizmente, a AGENERSA não demonstra austeridade para com o cidadão, no meu ponto de vista, porque pelo terceiro ano seguido fico sem pressão (MCA) suficiente para abastecer minhas caixas e a AGENERSA não exige da Prolagos que ela cumpra com a demanda mínima de pressão de água para o cliente, provado pela reincidência comigo. Gostaria de uma solução da AGENERSA para o meu caso. No carnaval passarei novamente por mesmo problema. Se a Srª, tem comprometimento com o cargo que ocupa então me de uma solução definitiva ou então estarei entrando com ação judicial contra a Prolagos e a AGENERSA como co-autora".

Registra a Ouvidoria que "(...) Em atendimento à minha solicitação de que enviasse um email ao cliente, com cópia para mim, reforçando sobre a necessidade da existência de um reservatório inferior, a Ouvidora da Prolagos encaminhou a seguinte informação:

"Prezado Sr. José Carlos, Informamos que o vosso questionamento está sendo tratado pela Ouvidoria da Prolagos através do processo administrativo nº 164.080.846.932. Referente ao abastecimento enviado através de caminhão-pipa, informamos ser uma medida alternativa, para que haja tempo hábil de verificação junto ao setor operacional para normalização do abastecimento via rede de distribuição. Importante ressaltar que a cobrança da água fornecida através de caminhão-pipa é incluída na conta mensal de consumo do cliente sem cobrança de frete ou outro custo adicional, e que segue a mesma tabela tarifária praticada para o abastecimento pela rede de água, conforme regulamentação da agência reguladora (Agenera).



Ressaltamos ainda, que o cliente não possui reservatório inferior, somente há no imóvel, conforme informação passada pelo cliente, reservatórios superiores (caixas de água).

Alertamos para o que prevê o Decreto Estadual nº. 22.872/96, que regula a prestação de serviço da Prolagos, artigo 29, parágrafo único, o cliente se compromete providenciar reservatório de água, para, no mínimo 05 dias, com dimensões de acordo com a sua necessidade de consumo. Por isso, a orientação passada ao cliente sobre o uso da cisterna, pois tratando-se de pressão de água, entende-se que o reservatório deve estar no mesmo nível do hidrômetro, não precisa ser necessariamente uma cisterna, podendo ser uma caixa de água com capacidade maior desde que esteja em nível baixo para usar como reservatório."

Como resposta, no dia de ontem, cliente enviou o seguinte email: (...) "Maria Clara Canedo! Informo que a pressão de água está abaixo do mínimo estabelecido em lei de 7,9MCA, desde o dia 24/12/2016, portanto, além dos 5 dias de reserva de água conforme mencionado pela Prolagos no "Decreto Estadual nº. 22.872/96, que regula a prestação de serviço da Prolagos, artigo 29, parágrafo único". Se este mínimo fosse respeitado, teria o meu suprimento de água. Quanto ao frete, só faltava ser cobrado frete pela serviço não prestado da Prolagos. Quanto ao valor, é um afronto aos direitos do consumidor ter que pagar pela água que o pipeiro avalia no olho pois nenhum caminhão pipa tem hidrômetro. Conforme minha reclamação pela falta de água no imóvel, conforme protocolo de atendimento 2016011078 e OS 463452, obrigação da Prolagos enviar um técnico num prazo de 02 dias para medir a MCA na entrada do hidrômetro e até hoje não tive a conclusão da minha manifestação. Esta Prolagos se preocupa em tirar a responsabilidade dela pelo serviço não prestado e coloca a AGENERSA em check em relação à eficiência para fiscalizar e autuar a Prolagos. Podemos chegar ao consenso de que não chegaremos à uma solução e assim partirmos para a esfera judicial quanto ao serviço não prestado pela Prolagos. Aguardo a AGENERSA."

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº. 572/2017, de 10/01/17, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.



Acostado aos autos CI AGENERSA/OUVID N° 006, anexado email enviado pelo cliente, informando que: "(...) Hoje, 11/01/2017, recebi a visita dos Senhores CARLOS PESSOA (...) e JOHN CHARLES HENNEY (...), acompanhados do motorista da AGENERSA numa visita oficial em nome da AGENERSA para colher informações e tirar algumas fotos. (...) Explanei todas as minhas necessidades e direitos e externei revolta como Cliente e Cidadão Brasileiro idôneo e cumpridor das minhas atribuições tributárias e cívicas diante do MUNICIPIO, ESTADO E UNIÃO.

A partir desta visita, a AGENERSA passa a demonstrar que apesar da aparente letargia em relação às minhas reclamações, está fazendo valer as prerrogativas imputadas a este Órgão regulador e fiscalizador. Não tenho condições de diariamente observar o nível de água dos reservatórios e informar para a ouvidoria da Prolagos para um suposto abastecimento de água através de carro pipa conforme tem ocorrido nesta semana. (...) Espero que agora com a demonstração de PROATIVIDADE da AGENERSA, com a visita dos Senhores supra-citados, os meus direitos sejam restabelecidos, mesmo que para isso a Prolagos faça as manobras necessárias para que o imóvel não fique em ramal final de linha, já que a topografia num raio expressivamente grande é favorável, por ser toda a região plana".

Em 24/01/17, a CASAN anexou ao processo o Relatório de Vistoria Técnica CASAN/CEDAE N°. 03/2017, informando que: "(...) Foi realizada vistoria técnica em Búzios, em 11/01/2017, especificamente na Avenida Greta Blank do Rio, 115, lote 9, quadra 7, Loteamento Praia Baía Formosa, em função de reclamação de falta de água na residência do Sr. José Carlos Ferreira Junior.

Quando de nossa chegada e antes de nos apresentarmos ao Usuário reclamante, foi realizada uma pesquisa na vizinhança, ocasião em que nos dirigimos ao ponto mais desfavorável da rua, no Condomínio Residencial Village de Búzios.

Segundo informações obtidas de moradores do Residencial Village de Búzios, não há registro algum relacionado à reclamação por falta de água, em quaisquer sazonalidades. Não houve interrupção no abastecimento de água nesta alta temporada.



Outros moradores da Avenida foram abordados e questionados sobre uma eventual falta d'água. Todos disseram que o logradouro é bem abastecido e não falta água. E mais que em caso de haver uma manobra da PROLAGOS, as cisternas têm capacidade para suprir o consumo.

Após estas primeiras indagações, realizamos a visita técnica na residência do Usuário reclamante. A residência dispõe de um volume de reservação de 8.500 litros, sendo divididos entre caixas d'água dispostas na laje da residência principal e um castelo d'água. Através de medição feita na imagem do Google Earth, o castelo d'água fica distante 18,29 metros do eixo da rua lateral.

O Usuário reclamante descreve em seus e-mails que a PROLAGOS não cumpre a lei quando afirma que a Concessionária, obrigatoriamente, deve garantir 7,90 m.ca de pressão mínima.

Com referência à pressão mínima ou de serviço, temos que:

- Decreto nº 22872 de 28 de dezembro de 1996: Aprova o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo das Concessionárias ou Permissionárias.

TÍTULO IV, DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, Capítulo I, Dos Loteamentos

Art. 12 - AS CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, na área de sua atuação, deverão ser consultadas em todo estudo preliminar ou anteprojeto de loteamento, sobre a possibilidade do respectivo abastecimento.

§ 4º - As CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS só abastecerão até a cota altimétrica em que as condições de abastecimento da rede local permitirem, ou as obrigações da concessão ou da permissão referentes às condições de pressão na rede assim determinarem. **Fora destes casos o abastecimento correrá por conta exclusiva do interessado.**



Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório.

- Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico: Aprovado pela Deliberação AGENERSA Nº. 115, DE 26 DE JUNHO DE 2007 - ART.3º.

SEÇÃO X DA PRESSÃO DE ÁGUA PÓTÁVEL

Art. 34. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão disponível mínima de 7 (sete) metros de coluna de água (m.c.a.) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.

Quando esse artigo (34) define 7 (sete) metros é de coluna de água (m.c.a) sob condição de consumo nulo (pressão estática), implica que a pressão mínima dinâmica pôde ser menor. No entanto, não explicita o valor mínimo quando houver consumo.

Não obstante este juízo, foi constatado "in locu" que a pressão disponível na rede é suficiente para suprir as cisternas de todas as residências do logradouro.

Na visita técnica, o Sr. José Carlos Ferreira Junior muito bem nos recebeu e permitiu a nossa entrada para averiguarmos as condições de seu abastecimento, motivo de suas reclamações.

Em conversa com o usuário reclamante, explanamos sobre a necessidade de ser construída uma cisterna para o armazenamento de água e ser resolvida a situação de abastecimento, ocasião em que houve concordância, apesar de ele insistir sobre a obrigatoriedade da PROLAGOS em disponibilizar pressão na rede suficiente para o enchimento de seu castelo d'água. (...) Desta forma, esta CASAN/CEDAE entende que sob o aspecto técnico não há mais informação a serem acrescentadas".

Em respeito aos princípios do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/MF 07/2017, para a Concessionária apresentar considerações.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-42/003/45/2017
Data 09/01/17 nº 125
Assinatura: Ruyton ID 4345648-0

Em 13/02/17, foi juntado ao processo Carta -PR/289/2017PROLAGOS, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 07/2017, informando que "(...) Recebemos o contato do Sr. José Carlos Ferreira Júnior, solicitando uma verificação do abastecimento do imóvel situado na rua Avenida Greta Blank do Rio, nº. 115, lote 9 — quadra 7, Praia Rasa, município de Armação dos Búzios, matrícula nº.113741. Neste dia, tendo em vista a solicitação do cliente foi realizado um reforço no abastecimento. Ainda assim, foi autorizado o envio de caminhão pipa, conforme consta na tela de atendimento da matrícula (anexo)".

Acrescenta a Prolagos que "(...) Em 11 de janeiro de 2017, a Câmara Técnica de Saneamento desta Agência Reguladora realizou uma vistoria na localidade, conforme o Relatório de Vistoria Técnica CASAN/CEDAE nº. 03/2017, fls. 34" e conclui que "(...) a pressão disponível na rede é suficiente para suprir as cisternas de todas as residências do logradouro. Isto equivale dizer que mesmo que ocorra um desabastecimento pontual e temporário, o consumidor que possui reservação dimensionada pela Concessionária, se mantém abastecido pela água já recebida e adequadamente reservada, por esta razão a importância de reservatórios".

Ressalta a concessionária "(...) que no endereço cadastrado do imóvel do Sr. José Carlos, a pressão de metros de coluna de água (m.c.a.) fornecida pela empresa é superior ao mínimo de 7 metros (anexo fotos) e que o castelo d'água fica distante do eixo da rua lateral em 18,29 metros. Não obstante, ao receber o contato do cliente, a Concessionária não se opôs a verificar e abastecer de forma alternativa o imóvel. (...) No que se refere a reclamação sobre o envio de caminhão pipa ao imóvel, esclarecemos que devido a distância dos reservatórios para a rua, o abastecimento alternativo por caminhão pipa teve que ser realizado por um específico, sendo assim realizado o abastecimento do imóvel cobrado apenas o que foi abastecido 3m^{m3}".

Por fim, conclui que "(...) Em relação à prescrição da Ouvidoria da Concessionária ao cliente referente à instalação de reservatório, foi que tendo em vista que mesmo a empresa fornecendo água dentro do parâmetro estipulado no Manual de Procedimentos, para que o abastecimento seja satisfatório ao imóvel, foi feita uma análise das condições internas da residência e sugerido, ao cliente a inclusão de um reservatório que esteja no mesmo nível do hidrômetro, não precisa ser necessariamente uma cisterna, podendo ser uma caixa de água com capacidade maior desde que esteja em nível baixo para usar como reservatório".



(...) Desta forma, é incontestável que a concessionária comprovadamente empreendeu todos os esforços para auxiliar o cliente e não negligenciou no atendimento necessário, resultado este que se verifica através do histórico de consumo (anexo), onde em dezembro de 2016 foi identificado o consumo de 22m^3 e em janeiro de 2017 consumo de 28m^3 , sendo a média de consumo do imóvel de 19m^3 .

As fls. 66 a 68, atendendo a minha assessoria, a Procuradoria, após narrativa da ocorrência, ofereceu seu parecer, destacando que "(...) Pela análise dos fatos, do Relatório de Vistoria Técnica Casan/Cedae nº 03/2017, e das provas nele produzidas verifico que não houve infração ao contrato de concessão, pela Prolagos, bem como que a pressão mínima de 7,90 m.c.a vem sendo cumprida.

Outrossim, conforme citado no Relatório de Vistoria Técnica, foi recomendado ao Usuário a construção de um reservatório (cisterna), para o armazenamento de água, e assim ficar resolvida, de forma definitiva a situação de abastecimento, nos termos do art. 29, do Decreto Estadual nº 22.872/96, e ele concordou em fazer a obra necessária.

Entendo que a Ocorrência restou solucionada, porquanto o usuário foi atendido pela concessionária, inclusive com caminhão-pipa, mesmo tendo sido comprovada na visita técnica da Casan/Cedae, que a localidade tem abastecimento regular, dentro das especificações técnicas de pressão mínima. O usuário também foi orientado, tanto pela Prolagos, quanto pelos Técnicos da Agenera, a construir uma cisterna, no nível da rua, para um seguro e pleno abastecimento, de acordo com o art. 29, do Decreto Estadual nº 22.872/96.

Isto posto, opino pelo arquivamento do presente processo, face ao cumprimento de sua finalidade".

Acostado aos autos CI AGENERSA/OUVID Nº 025, anexado novo e-mail enviado pelo cliente, informando que:



"(...) Infelizmente, passou a semana caindo água com muito pouca pressão.

Infelizmente, desde ontem a torneira da tubulação que vem do hidrômetro só sai ar.

Gostaria que ficasse registrado esta informação no processo que está em tramitação.

Lamentavelmente, a Prolagos não tem infraestrutura para possuir a concessão que lhe foi dada.

Gostaria que o técnico da Prolagos viesse no imóvel agora medir a pressão de coluna de água, mas a Prolagos só tem interesse na vinda do técnico quando ela tem certeza que esta com fornecimento".

Em respeito aos princípios do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/MF 18/2017, para a Concessionária apresentar considerações finais.

Em 22/03/17, foi anexada aos autos a Carta -PR/600/2017/PROLAGOS, apresentando suas considerações finais, corroborando com os pareceres da CASAN e da Procuradoria e acrescenta que "(...) O Manual de Procedimentos no artigo 34, caput, determina que a Concessionária deverá realizar o fornecimento de água mantendo uma pressão mínima de 7 (sete) metros de coluna de água, referida ao nível do eixo da via pública, bem como no artigo 29 do Decreto Estadual nº 22.872/96, prevê:

Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das CONCESSIONARIAS ou PERMISSIONARIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário reservatório.

Cita que "(...) Através de vistoria realizada no imóvel, foi constatado que a pressão de metros de coluna de água (m.c.a.) fornecida pela empresa ao imóvel cadastrado do Sr. José Carlos, é superior ao mínimo de 7 metros (anexo fotos) e que o castelo d'água fica distante do eixo da rua lateral em 18,29 metros. Não obstante, ao receber o contato do cliente, a Concessionária não se opôs a verificar e abastecer de forma alternativa o imóvel".

Por fim, requer a Concessionária que o "(...) Conselho Diretor seja reconhecido que não houve descumprimento por parte da Concessionária no presente processo regulatório, bem como não seja aplicado qualquer penalidade, tendo em vista que não pode a Concessionária ser responsabilizada para além de suas obrigações".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/45/2017
Data 09/01/17 p. 128
Rubrica: Rm/000 ID 4345648-0

Em 22/06/17, foi juntado ao processo Carta -PR/1461/2017 PROLAGOS, em resposta ao ofício AGENERSA/CASAN n.º 035/2017, informando que "(...) realizamos três tentativas de vistoria no imóvel, sendo executadas nos dias 30 de maio de 2017, entre 12:00 e 14:00, e no dia 05 de junho de 2017 no fim do dia" e em "(...) contato com o Sr. José Carlos Ferreira Júnior, não foi permitido a entrada da Concessionária no imóvel objeto da reclamação, não sendo assim possível dimensionar o cumprimento das tubulações desde o medidor até as entradas dos reservatórios internos (...) No entanto, realizamos a vistoria externa e identificamos as medições da pressão da rede: 30/05/2017 - 20mca, 05/06/17 - 17mca".

Acrescenta a Prolagos que "(...) No que se refere ao questionamento sobre o fato ocorrido com o Mangote do Caminhão Pipa, informamos que devido as condições internas do imóvel, como por exemplo a distância da testada do imóvel ao reservatório interno, bem como a altura do mesmo, é necessário um mangote específico para o abastecimento através de caminhão pipa" e "(...) que a responsabilidade da Concessionária está no fornecimento de água com pressão mínima de 7 (sete) metros de coluna de água (MCA) referida ao nível do eixo da via pública, conforme previsto no Manual de Procedimentos da Concessionária, aprovado pela Deliberação AGENERSA n.º 115/2007". Por fim, encaminhamos "(...) abaixo a tabela com os últimos consumos do imóvel do usuário, pelo qual comprova que a Concessionária tem realizado o abastecimento de forma satisfatória:

Pro lagos		Histórico de Consumos				Data		14/06/2017	
						Hora		10:42	
						Página		1 de 3	
C.D.C. - DV		Inscrição							
00113741-7		01.215.05.809-0256							
Cliente									
JOSE CARLOS FERREIRA JUNIOR									
Local									
AV. GRETA BLANK DO RIO 115 - LT 9 QD 7 - PRACA CASA ARMAÇÃO DOS BOZIOS - RJ - CEP 22950000									
Tipo de ligação		Tipo Medidor							
Hidromedido		0150000000						21/07/2015	
Data de ligação		N.º Especificação						Tipo de Faturamento	
27/08/2010		Res. Com. Ind. Pub. Out						Agil	
Categoria		Situação						Data Encerrado	
TERRENO		Ativa						14/06/2017 às 10:42:34	
Referência	Leitura	Consumo Medido	Consumo Água	T.E.E.	Módulo Fator	Consumo	Interno	Carga	Resumo
06/2017	472	19	19	0	21	0	900	0	1
04/2017	383	19	19	0	21	0	900	0	1
03/2017	374	25	25	0	20	0	900	0	1
02/2017	349	19	19	0	20	0	900	0	1
01/2017	330	28	28	0	19	0	900	0	1
12/2016	304	32	32	0	19	0	900	0	1
11/2016	282	26	26	0	18	0	900	0	1
10/2016	256	21	21	0	17	0	900	0	1
09/2016	235	19	19	0	17	0	900	0	1
08/2016	217	17	17	0	16	0	900	0	1
07/2016	200	21	21	0	15	0	900	0	1
06/2016	179	21	21	0	15	0	900	0	1
05/2016	158	20	20	0	15	0	900	0	1
04/2016	138	16	16	0	14	0	900	0	1
03/2016	122	19	19	0	16	0	900	0	1
02/2016	103	17	17	0	17	0	900	0	1
01/2016	89	19	19	0	17	0	900	0	1
12/2015	67	15	15	0	18	0	900	0	1



Em 30/06/17, a CASAN complementa seu parecer conclui que "(...) Como a Concessionária está impedida, pelo próprio Proprietário, de realizar vistorias internas que possibilitarão identificar todas as características dos aumentadores dos reservatórios existentes no imóvel, fica prejudicada a avaliação técnica da capacidade de abastecimento de água do imóvel em relação à disponibilidade de pressão da rede pública de distribuição de água".

Esclarece que "(...) se a distância entre a cota ao nível da via pública e a da entrada de água no reservatório, acrescida da perda de carga ocorrida na tubulação em todo o trajeto até a chegada no reservatório, for superior a 07(sete) metros, a Concessionária está isenta de responsabilidade de abastecimento do imóvel em questão, via rede pública:

- Eventualmente, se os valores das pressões na rede de distribuição, forem elevados, a mesma terá condições de abastecer os reservatórios existentes no imóvel;

- Pelo Histórico de Consumo do imóvel, apresentado entre dezembro de 2015 a maio de 2017, registrando consumos mensais de água, variando de 19m³ a 28m³, pode-se constatar que não houve falta de abastecimento;

- Quanto à dificuldade de abastecimento via carro pipa deve-se ao fato da dificuldade de se acessar os reservatórios devido, principalmente, às distâncias e às suas localizações, que obrigam que o veículo seja dotado com equipamento especial;

Acrescenta a CASAN "(...) que o Relatório de Vistoria Técnica CASAN/CEDAE Nº 003/2017, às fls. 34 a 44 do P.P., com muita propriedade, apresenta uma investigação na localidade, constando de uma pesquisa com moradores, vizinhos do imóvel do Sr. José Carlos, consultando se os mesmos registraram alguma falta de água, em diversas épocas do ano, incluindo em altas temporadas, tendo como resposta unânime, além de ser negativa, houve a afirmação que o logradouro é bem abastecido de água, acrescentando que em caso de haver manobra devido à manutenção de rede pela Prolagos, as suas cisternas tem capacidade para suprir o consumo".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/15/2017
Data 09/01/17 P. 130
Rubrica: Rubrica ID 4345643-01

Por fim, a CASAN "(...) reconhece que o abastecimento de água da área onde está localizado o imóvel do Sr. José Carlos é satisfatório, sugerindo que o reclamante instale em seu imóvel uma cisterna de modo a atender o que determina o Decreto Estadual nº 22.872/1996, no seu Art. 29, além criar uma condição especial de suprir o seu consumo, numa eventual paralisação do abastecimento de água provocada por causa acidental".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estrutural
Processo nº E-12/003/45/2017
Data 09/01/17 p. 131
Rubrica: Rumbou ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003/45/2017
Autuação: 09/01/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA Nº 2017000024. Abastecimento irregular em Búzios.
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017.

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº 2017000024 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária Prolagos.

Segundo consta nos autos, a reclamação do cliente da Prolagos versa sobre problemas no abastecimento de água em sua residência, situada em Búzios, pois a pressão da água não é suficiente para chegar aos seus reservatórios, que ficam no castelo de água e na laje no andar superior do imóvel. Restou informado nos autos que o cliente não possui cisterna ou qualquer outro reservatório no andar térreo e que teve problemas, por questões técnicas, para a entrega de água por meio caminhão pipa.

Em suas razões, a Concessionária alerta para o Decreto Estadual nº. 22.872/96, que regula a prestação de serviço da PROLAGOS, artigo 29, parágrafo único, o qual prevê que o cliente se compromete providenciar reservatório de água, para, no mínimo 05 dias, com dimensões de acordo com a sua necessidade de consumo.

Por isso, ressalta a Concessionária que a orientação passada ao cliente sobre o uso da cisterna, pois, tratando-se de pressão de água, entende-se que o reservatório deve estar no mesmo nível do hidrômetro, não precisando ser necessariamente uma cisterna, podendo ser uma caixa de água com capacidade maior desde que esteja em nível baixo para usar como reservatório.

No que se refere a reclamação sobre o envio de caminhão pipa ao imóvel, esclarece a Concessionária que "(...) devido a distância dos reservatórios para a rua, o abastecimento alternativo por caminhão pipa teve que ser realizado por um específico, sendo assim realizado o abastecimento do imóvel cobrado apenas o que foi abastecido 3m³".



Por meio de Relatório de Vistoria Técnica, a CASAN/CEDAE informa que foi realizada visita técnica e, ao chegar o local, realizou uma pesquisa na vizinhança, ocasião em que se dirigiu ao ponto mais desfavorável da rua, no Condomínio Residencial Village de Búzios e, segundo informações obtidas de moradores, não há registro algum relacionado à reclamação por falta de água, em quaisquer sazonalidades, não havendo interrupção no abastecimento de água em alta temporada.

Comenta, após realizar a visita técnica na residência do reclamante, que a residência dispõe de um volume de reservação de 8.500 litros, sendo divididos entre caixas d'água dispostas na laje da residência principal e um castelo d'água. Através de medição feita na imagem do Google Earth, o castelo d'água fica distante 18,29 metros do eixo da rua lateral.

Com referência à pressão mínima ou de serviço, apresenta o Decreto nº. 22872/96¹, salientando que "(...) Quando esse art. 34 define que 7 (sete) metros é de coluna de água (m.c.a) sob condição de consumo nulo (pressão estática), implica que a pressão mínima dinâmica pôde ser menor. No entanto, não explicita o valor mínimo quando houver consumo. Não obstante este juízo, foi constatado "in locu" que a pressão disponível na rede é suficiente para suprir as cisternas de todas as residências do logradouro".

Ao final, conclui que "(...) Em conversa com o usuário reclamante, explanamos sobre a necessidade de ser construída uma cisterna para o armazenamento de água e ser resolvida a situação de abastecimento, ocasião em que houve concordância, apesar de ele insistir sobre a obrigatoriedade da PROLAGOS em disponibilizar pressão na rede suficiente para o enchimento de seu castelo d'água".

¹ - Decreto nº 22872 de 28 de dezembro de 1996: Aprova o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo das Concessionárias ou Permissionárias.

TÍTULO IV, DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, Capítulo I, Dos Loteamentos

Art. 12 - AS CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSIONÁRIAS, na área de sua atuação, deverão ser consultadas em todo estudo preliminar ou anteprojeto de loteamento, sobre a possibilidade do respectivo abastecimento.

§ 4º - As CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSIONÁRIAS só abastecerão até a cota altimétrica em que as condições de abastecimento da rede local permitirem, ou as obrigações da concessão ou da permissão referentes às condições de pressão na rede assim determinarem. Fora destes casos o abastecimento correrá por conta exclusiva do interessado.

Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSIONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório.

- Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, Aprovado pela Deliberação AGENERSA Nº. 115, DE 26 DE JUNHO DE 2007 - ART. 3º.

SEÇÃO X DA PRESSÃO DE ÁGUA POTÁVEL

Art. 34 - O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão disponível mínima de 7 (sete) metros de coluna de água (m.c.a.) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/45 / 2017
Data 09/01/17 nº 133
Rubrica: Rmfon ID 4345648-0

Em suas razões, ressalta a Concessionária que "(...) que no endereço cadastrado do imóvel do (...), a pressão de metros de coluna de água (...) fornecida pela empresa é superior ao mínimo de 7 metros (...) e que o castelo d'água fica distante do eixo da rua lateral em 18,29 metros. Não obstante, ao receber o contato do cliente, a Concessionária não se opôs a verificar e abastecer de forma alternativa o imóvel".

Comenta, ainda, que "(...) No que se refere a reclamação sobre o envio de caminhão pipa ao imóvel, esclarecemos que devido a distância dos reservatórios para a rua, o abastecimento alternativo por caminhão pipa teve que ser realizado por um específico, sendo assim realizado o abastecimento do imóvel cobrado apenas o que foi abastecido 3m³".

Por fim, afirma que "(...) Em relação à prescrição da Ouvidoria da Concessionária ao cliente referente à instalação de reservatório, foi que tendo em vista que mesmo a empresa fornecendo água dentro do parâmetro estipulado no Manual de Procedimentos, para que o abastecimento seja satisfatório ao imóvel, foi feita uma análise das condições internas da residência e sugerido ao cliente a inclusão de um reservatório que esteja no mesmo nível do hidrômetro, não precisa ser necessariamente uma cisterna, podendo ser uma caixa de água com capacidade maior desde que esteja em nível baixo para usar como reservatório".

A Procuradoria, após narrativa da ocorrência, ofereceu seu parecer, recomendando o arquivamento do presente processo, destacando que pela "(...) Pela análise dos fatos, do Relatório de Vistoria Técnica Casan/Cedae nº 03/2017, e das provas nele produzidas verifico que não houve infração ao contrato de concessão, pela Prolagos, bem como que a pressão mínima de 7,90 m.c.a vem sendo cumprida".

Cabe registrar que o reclamante, após a visita técnica, enviou novo e-mail à Ouvidoria, relatando insuficiência de pressão, lamentando que a Prolagos só comparece quando certa de que o fornecimento está regular e solicitando nova visita.

Em novo despacho à CASAN, a minha assessoria sugeriu, caso aquela Câmara entendesse por necessário, nova vistoria técnica no imóvel objeto da reclamação, a qual não foi permitida pelo usuário, segundo a Concessionária.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/45 / 2017
Data 09/01/17 p. 134
Assinatura: Ruydon ID 4345648-0

Friso que a CASAN não reportou, nos autos, como fundamental a nova vistoria, o que me leva a pressupor por sua desnecessidade técnica, considerando os pontos abordados.

Depreendo que a questão técnica se resume ao cumprimento do estabelecido pelo Decreto n.º. 22872/96, que define, no §4º do artigo 12º, a cota altimétrica, art. 29, da necessidade de reservatório de água em toda edificação e, por fim, no art. 34 relacionado à pressão disponível de no mínimo 7 (sete) metros de coluna de água, e, assim, sou levado a concordar com os apontamentos dos setores técnicos desta Casa, nos quais todos entendem pelo regular cumprimento das normas contratuais e legais por parte da Concessionária e consequente arquivamento dos autos sem baja qualquer tipo de penalidade.

Não podendo identificar qualquer irregularidade nas ações praticadas, entendo que os transtornos no abastecimento de água na residência do usuário foram ocasionados por fatores alheios à atuação da Concessionária e proponho ao Conselho-Diretor:

- Considerar que a PROLAGOS encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao presente processo.
- Encerrar o processo.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/45/2017
Data 09/04/17 Fls. 135
Assinatura: Rumbau ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3194 , DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA Nº 2017000024. ABASTECIMENTO
IRREGULAR EM BÚZIOS.**

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 E-12/003/45/2017, por unanimidade,

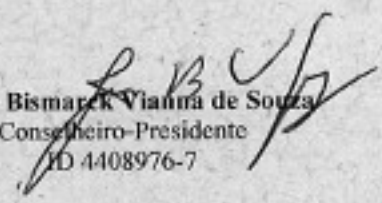
DELIBERA:

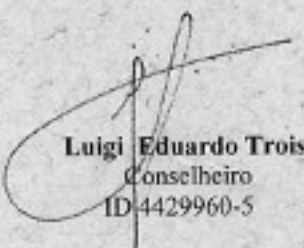
Art.1º - Considerar que a PROLAGOS encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e
a Legislação em vigor em relação ao presente processo.

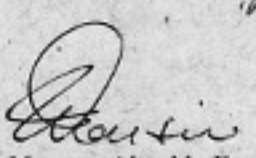
Art.2º - Encerrar o processo.

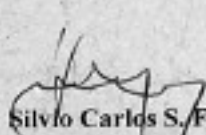
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017.

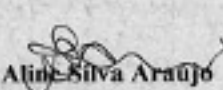

José Bismarck Viana de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Silvio Carlos S. Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 5089461-7


Alina Silva Araújo
Vogal