



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

Processo n.º: E-12/003.35/2014

Autuação: 07/01/2014

Concessionária: PROLAGOS

Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos Municípios de Cabo Frio e Armação dos Búzios.

Sessão Regulatória: 28 de abril de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX N.º 40, de 07/01/14, em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo ocorrências contra a Concessionária PROLAGOS.

Frise-se que, naquele documento, a Ouvidoria comunica o recebimento de diversas reclamações relativas aos problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos, mais especificamente nos municípios atendidos pela Concessionária PROLAGOS, quais sejam: 543462 (Caminho de Búzios), 543470 (Algodão), 543478 (Braga), 543490 (Campo dos Cavalos), 543496 (Itajuru), 543474 (Cajueiro) e 543549 (Búzios).

Ofício AGENERSA/CASAN 07/14, 15/01/14, encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações e para apresentação de manifestações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º 408, de 16/01/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Carta da PROLAGOS sob o n.º 0196/2014, de 10/02/14, na qual esclarece que "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos. (...) Neste sentido organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento, inicialmente de 1200 l/s (2012) para 1310 l/s até dezembro/13 e, a partir de final de fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s".



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

Salienta que "(...) Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de planões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas. (...) A operação dos sistemas esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e início das férias".

Segundo a Concessionária, no ano de 2014, a questão informada teve seu efeito ampliado pelas seguintes circunstâncias: "(...) a) A área da concessão, que conta com 390 mil habitantes, recebeu um número de turistas 05 (cinco) vezes superior a população residente, pelo menos 20% acima das melhores previsões. O município de Armação de Buzios, que conta com uma população de 29 mil habitantes, excepcionalmente este ano estima-se que tenha recebido mais de 200 mil turistas. Já Cabo Frio (200 mil habitantes) superou 1 milhão de turistas na véspera, durante e nos dois dias imediatamente seguintes à passagem de ano, fato também em virtude de o feriado ter ocorrido numa quarta-feira. Este incremento pode ser também atribuído a uma agenda bastante extensa de shows musicais gratuitos de artistas renomados (mais de 20 shows), promovida pelos municípios e concentrada em cinco dias. (...) b) Há informação do Centro de Previsão do Tempo e Estudos Climáticos (CPTEC) baseado nas informações colhidas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) de que a região da concessão da Prolagos registrou as mais altas temperaturas já verificadas no mundo, precisamente a 3ª temperatura mais alta, o que determinou um expressivo aumento no consumo diário de água, esvaziando rapidamente os reservatórios".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Comenta que "(...) Em relação aos eventos ocorridos, registramos que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e em relação á falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. (...) A Prolagos realizou todos os procedimentos necessários para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retoma a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança".

Mencionar que "(...) duas situações de paragens de sistemas em curto prazo e em alta temporada, com um consumo ampliado em cinco vezes da água habitualmente consumida, demandou de um maior intervalo de tempo para normalização do abastecimento. A defasagem de abastecimento por meio de tubulação foi compensada imediatamente com a entrega de água por caminhão pipa, contratação emergencial feita pela concessionária para complementar o seu plano contingencial neste período para o qual reserva sete caminhões, passando para 21 caminhões. Estas pipas d'água estavam sendo disponibilizadas para os consumidores que não conseguiam se abastecer por meio de tubulação. (...) E, neste sentido, resta evidente que a continuidade dos serviços públicos não pode ter caráter absoluto, mesmo se constituindo esta a regra geral. Há excepcionalidades a este princípio. Existem situações específicas onde a empresa está autorizada a paralisar temporariamente os serviços, principalmente em casos de necessidade de realização de reparos técnicos ou na realização de obras para expansão e melhorias, conforme inclusive previsto no contrato de concessão, cláusula 10 (...)"

Encerra esses esclarecimentos, registrando que "(...) a concessionária respeita a primazia do serviço prestado a população. (...) Nunca é demais salientar que a concessionária vem cumprindo com o contrato de concessão, conforme prevê o artigo 4º da Lei Federal nº 8.987/95, no que se referê às metas de atendimento e investimento, ambas controladas e fiscalizadas por essa AGENERSA. (...) Neste sentido teve certificada por essa Agência Reguladora o cumprimento de suas metas de atendimento à população, nos termos do Edital de Licitação nº 04/96- SQSP-RJ, conforme Notas Técnicas nºs 62/2011, 123/2012, 093/2013".



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

Quanto à falha no fornecimento de energia elétrica, aponta que "(...) após a perda de pressão na linha em face do rompimento da adutora de 31/12/2013, o sistema iniciou a retomada de pressão gradativa. Antes de seu completo restabelecimento, no dia 09/01/2014 a concessionária foi informada pela Ampla sobre uma manutenção agendada na rede elétrica com apenas 30 minutos de antecedência, em total desconformidade com a Resolução 414/2010 da ANEEL que determina em seu artigo 173 que o usuário deve ser notificado com antecedência mínima de 03 dias da suspensão de fornecimento de energia quando tal se der por questões de ordem técnica ou de segurança. (...) Pela imprevisibilidade do ocorrido não há que se falar em responsabilização pela falta do dever de cuidado da empresa e manutenção do sistema de abastecimento".

Prosegue aduzindo que "(...) O abastecimento prejudicado em algumas localidades a partir de 09/01/2014 ocorreu em virtude da falha no fornecimento de energia elétrica, de responsabilidade de terceiro, situação fora do controle da concessionária, o que ilide a responsabilidade da Prolagos. (...) Em face da apuração procedida pela AGENERSA, atualmente a empresa está em fase de cumprimento da Deliberação AGENERSA n.º 1.893/13, a qual determinou que a Prolagos apresentasse no "prazo de 30 dias projetos para a implantação dos sistemas de geração própria de energia e solução dos problemas de variação de tensão, em pontos considerados vitais para o serviço de água e esgoto, exibindo relação custo-benefício, bem como cronograma físico-financeiro e planilha orçamentária detalhada".

Registra a Concessionária que "(...) a empresa em momento algum deixou de atender os seus clientes e imediatamente mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, por meio de manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica. (...) Também (...) disponibilizou caminhões pipas aos usuários que não conseguiram se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento; divulgou em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados e solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação; cientificou Poderes Concedentes, Juízes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas (...)".



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

Por fim, entende que "(...) não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado; está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora de 31 de dezembro de 2013 e teve a sua operação prejudicada pela falta de energia, fato de terceiro, devidamente comprovado, que se compara às situações de caso fortuito e força maior, de modo a excluir o próprio nexo de causalidade existente entre a conduta do agente e eventual dano. (...) Mais que isto, a concessionária comprovadamente empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes".

A CASAN, após relatório do processo contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações registradas, em sua conclusão afirma que "(...) A Concessionária Prolagos está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: Produção e Distribuição de Água e na Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários, (...) A água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a Área de Concessão, atualmente com registro de 641.315 habitantes. No momento em que, repentinamente, surgem visitantes que elevam esse número para 1.600.000 pessoas, a distribuição de água passa a ficar prejudicada".

Frisa a Câmara Técnica que "(...) No final do ano de 2013, o abastecimento de água foi agravado, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários."

Encerra sublinhando que "(...) Ficou constatado que a Prolagos emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, utilizando rodízio de manobras de operação, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes: Eurico Alves Nogueira, Lourival Junior, Selma Braga, Isabel Figueiredo Miranda da Silva, Sandra Maria da Silva Nunes, Rosemary da Silva G. Bastos, Barbara Francelino, tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária".



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

A Procuradoria, em 07/03/014, em seu parecer jurídico ressalta que observou a documentação constante do administrativo, entendendo que "(...) a Delegatária se houve dentro das normas e cláusulas estabelecidas no instrumento concessivo, sendo que, sob a análise técnica, a CASAN avalizou todos os procedimentos por ela adotados".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 22 em 11/03/14, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

• **Eurico Alves Nogueira**

Matrícula: 19794 / Ocorrência: 543462

Caminho de Búzios, Cabo Frio

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa, solicitado o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 2 dias.

• **Lourival Junior**

Matrícula: 0661122-8/ Ocorrência: 543470

Rua Alex Novelino, 405, Algodão, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Foi identificado entupimento no ramal do imóvel.

Providência da Concessionária:

Enviado equipe de manutenção ao local para desentupimento do ramal.



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

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.

• **Selma Braga**

Matrícula: 013686-7 / Ocorrência: 543478

Rua Ministro Gama Filho 163, Braga, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calores pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio da parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.

• **Isabel Figueiredo Miranda da Silva**

Matrícula: 977268 / Ocorrência: 543490

Campo dos Cavalos, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.

• **Sandra Maria da Silva Nunes**

Matrícula: 160385 / Ocorrência: 543496

Rua Pantanal, nº 13, Itajuru, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.

• **Rosemery da Silva G. Bastos**

Matrícula: 93135-7 / Ocorrência: 543474

Cajueiro, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 5 dias.

• **Barbara Francelino**

Matrícula: 118842-9 / Ocorrência: 543549

Rua A, 9, Alto de Búzios.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 2 dias.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Processo n.º: E-12/003.35/2014

Autuação: 07/01/2014

Concessionária: PROLAGOS

Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos Municípios de Cabo Frio e Armação dos Búzios.

Sessão Regulatória: 28 de abril de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo ocorrências contra a PROLAGOS e tem por objetivo analisar eventual responsabilidade da Concessionária.

Frise-se que, neste processo, a Ouvidoria desta Agência comunica o recebimento de diversas reclamações relativas aos problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos, mais especificamente nos municípios atendidos pela Concessionária PROLAGOS, quais sejam: 543462 (Caminho de Búzios), 543470 (Algodão), 543478 (Braga), 543490 (Campo dos Cavalos), 543496 (Itajuru), 543474 (Cajueiro) e 543549 (Búzios).

Em sua defesa, a Concessionária, após informar todas as providências necessárias adotadas ao seu alcance¹ para o período de grande ocupação da região, ressaltou que a operação esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e início das férias.

¹ "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.

(...) organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento (...)

Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de plantões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva (...).

locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Em relação aos eventos ocorridos, registra a Delegatária que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e, em relação à falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. Não obstante tais acontecimentos, realizou todos os procedimentos para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retorna a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança.

Registra a Concessionária que a empresa, em momento algum, deixou de atender os seus clientes e, imediatamente, mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, por meio de manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica; disponibilizou, ainda, caminhões pipas aos usuários que não conseguiram se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento; divulgou, em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão, as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados e solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação; cientificou Poderes Concedentes, Juizes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas.

Por fim, entende que não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado e empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes.

A CASAN, apresenta seu relatório, contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações registradas e, em sua conclusão, afirma que a Concessionária Prolagos está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: Produção e Distribuição de Água e na Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Afirma aquela Câmara Técnica que a água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante, dentro dos limites contratuais e da razoabilidade, que ocupa toda a Área de Concessão, atualmente com registro de 641.315 habitantes. No momento em que, repentinamente, surgem visitantes que elevam esse número para uma população extraordinária de 1.600.000 pessoas, a distribuição de água passa a ficar prejudicada.

Na mesma sintonia da Câmara Técnica de Saneamento, a Procuradoria entende que a Concessionária encontra-se em conformidade com o contrato de concessão.

Após a disponibilização do relatório, em razões finais, a Concessionária, em síntese, reitera seus argumentos no sentido de não ser responsabilizada pelos fatos ocorridos, tendo em vista que "(...) *atendeu por ocasião do evento a percentual superior à população fixa e flutuante a que esta obrigada a atender conforme contrato de concessão (...)*".

Como pode ser constatado nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento daquela região foi relacionada pela super população flutuante naquele período, agravada pelos rompimentos de adutoras, interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários.

Frise-se que restou constatado os esforços empreendidos pela PROLAGOS para a devida resolução das ocorrências, na medida em que a nossa Câmara Técnica afirma que os reclamantes tiveram suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Independente do reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e da enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, entendendo pertinente e recomendável, por cautela, uma verificação mais aprofundada, quanto à manutenção preventiva no sistema de abastecimento de água, em processo próprio, visando com isso afastar efetivamente responsabilidade da Delegatária em ocorrências similares.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Desta forma, acompanho os pareceres da Câmara Técnica de Saneamento e da Procuradoria desta Agência e proponho ao Conselho- Diretor:

- I - Considerar a PROLAGOS isenta de culpa pelos transtornos no abastecimento de água na Região dos Lagos, reclamado nas ocorrências constantes nos autos (543462, 543470, 543478, 543490, 543496, 543474 e 543549), ocasionados por fatores alheios à sua atuação.
- II - Determinar que a CASAN proceda o levantamento, urgentemente, das necessidades de projetos e investimentos para a solução de problemas estruturais de falta de água na região.
- III - Encaminhar tais estudos para avaliação e consideração na próxima Revisão Quinquenal.
- IV - Encerrar o processo.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

• **Eurico Alves Nogueira**

Matrícula: 19794 / Ocorrência: 543462

Caminho de Búzios, Cabo Frio

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, solicitado o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 2 dias.

• **Lourival Junior**

Matrícula: 0661122-8/ Ocorrência: 543470

Rua Alex Novelino, 405, Algodão, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Foi identificado entupimento no ramal do imóvel.

Providência da Concessionária:

Enviado equipe de manutenção ao local para desentupimento do ramal.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.



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

• **Selma Braga**

Matrícula: 013686-7 / Ocorrência: 543478
Rua Ministro Gama Filho 163, Braga, Cabo frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.

• **Isabel Figueiredo Miranda da Silva**

Matrícula: 977268 / Ocorrência: 543490
Campo dos Cavalos, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada a forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.

• **Sandra Maria da Silva Nunes**

Matrícula: 160385 / Ocorrência: 543496
Rua Pantanal, nº 13, Itajuru, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.

• **Rosemery da Silva G. Bastos**

Matrícula: 93135-7 / Ocorrência: 543474
Cajueiro, Cabo Frio.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 5 dias.

• **Barbara Francelino**

Matrícula: 118842-9 / Ocorrência: 543549
Rua A, 9, Alto de Búzios.

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodizio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 2 dias.



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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2043
DE 28 DE ABRIL DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIAS
REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA,
SOBRE PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA
NA REGIÃO DOS LAGOS, NOS MUNICÍPIOS DE CABO
FRIO E ARMAÇÃO DOS 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
n° E-12/003.35/2014, por unanimidade,**

DELIBERA:

**Art.1º - Considerar a PROLAGOS isenta de culpa pelos transtornos no abastecimento de
água na Região dos Lagos, reclamado nas ocorrências constantes nos autos (543462, 543470,
543478, 543490, 543496, 543474 e 543549), ocasionados por fatores alheios à sua atuação.**

**Art.2º - Determinar que a CASAN proceda o levantamento, urgentemente, das necessidades
de projetos e investimentos para a solução de problemas estruturais de falta de água na região.**

**Art.3º - Encaminhar tais estudos para avaliação e consideração na próxima Revisão
Quinquenal.**

Art. 4º - Encerrar o processo.

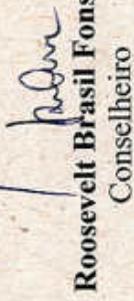
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro 28 de abril de 2014.

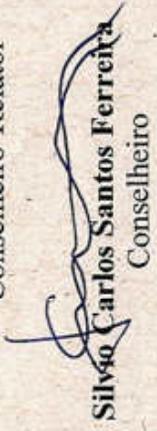

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Mário Flavio Moreira
Vogal


Silvano Carlos Santos Ferreira
Conselheiro