



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.37 / 2014  
Data 09/01/14 91  
Rubrica: Rui ID 4345648

Processo n.º: E-12/003.37/2014  
Autuação: 09/01/2014  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrências sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.  
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado, 09/01/2014, através da Correspondência do Deputado Estadual Jânio dos Santos Mendes, que comunica o recebimento de diversas reclamações relativas aos problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos.

Na aludida correspondência, o Deputado relata que "(...) Não é de hoje que a Região dos Lagos em toda alta temporada é acometida pela precariedade dos serviços públicos, em especial os essenciais, prestados pelas concessionárias AMPLA ENERGIA S/A e PROLAGOS — CONCESSIONÁRIA-DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO". (grifo no original)

Acrescenta que "(...) A cada ano surge a justificativa do grande número de pessoas que visita a região, e junto com ela a promessa de novos investimentos. (...) Ocorre que, infelizmente, os investimentos na melhoria dos serviços não são percebidos pela população, e muito menos há alguma melhora na prestação dos serviços — que friso, são essenciais — e a cada ano os problemas se repetem".

Prossegue, aduzindo que "(...) As redes sociais denunciam todo tipo de situação e uma mais grave: falta de água nas torneiras por problemas operacionais com adutoras, porém há disponibilidade de carros pipa para aquisição! (...) Venho a esta respeitável instituição dar notícia dos acontecimentos, esperando a sua atuação na apuração das responsabilidades e adoção de práticas garantir maior qualidade na prestação dos serviços essenciais à população".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p. 92  
Rubrica: Rulpor ID 4345648

Por fim, acrescenta que "(...) A problemática da falta de água é pública, havendo inclusive veiculação deste drama vivido na Região dos Lagos em telejornais de grande expressão, como o "Jornal Hoje", e tantos outros locais, em especial nas redes sociais".

Despacho da Secretária-Executiva, em 14/01/2014, encaminhando os autos à CASAN.

Ofício AGENERSA/CASAN 12/2014, 16/01/14, encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações e para apresentação de manifestações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 408, de 16/01/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Carta da PROLAGOS sob o nº. 0220/2014, de 20/02/14, 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".

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 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. (...) 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".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p. 93  
Rubrica: Rmfon ID 4345648

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 Búzios, 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".

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 à 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".

Menciona 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 refere 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".

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".



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p.º 95  
Rubrica: Rui ID 4345648

Prossegue 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 nº 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 conseguiam 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; 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".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37 / 2014  
Data 09/01/14 p. 96  
Rubrica: Reunou ID 4345648

Em 13/03/14, a CASAN anexou ao processo o Parecer Técnico CASAN Nº. 033/2014, apresentando sua análise como segue: "(...) O Presente Processo foi aberto em decorrência de um documento enviado pelo Deputado Jânio dos Santos Mendes tecendo alguns comentários sobre a precariedade dos serviços públicos prestados pelas Concessionárias AMPLA (energia elétrica) e PROLAGOS (água e esgoto). (...) Nesse documento foram anexados e-mails e comunicações por redes sociais de pessoas conhecidas do Deputado, apresentando reclamações sobre o precário abastecimento de água que ocorre a época de final de ano".

Acrescenta a Câmara Técnica de Saneamento que, para obter maiores informações, enviou ofício AGENERSA/CASAN nº 12/2014 à Prolagos, que, em resposta, a Concessionária, por meio da Carta 0220/2014, apresentou informações sobre as reclamações anexadas no documento enviado pelo Exmo. Deputado, concluindo 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 superpopulação citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários."



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37 / 2014  
Data 09/01/14 Fls. 97  
Rubrica: Reunou ID 4345648

Acrescenta a CASAN que "(...) Ficou constatado que a Prolagos envidou 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" e "(...) - Quanto às reclamações anexadas no documento enviado pelo Deputado Jânio dos Santos Mendes, somente foi possível identificar os imóveis localizados: (...) Rua Índia, nº 415, Bairro Flamboyant; (...) Rua Meira Junior, Sr. Durval Silva, matrícula nº 111382; (...) Loteamento Long Beach, 2º Distrito de Cabo Frio; (...) Bairro Jardim Esperança".

Encerra sublinhando que "(...) Os resultados obtidos foram que, em todos os locais correspondentes às reclamações identificadas, se constatou que o fornecimento de água se tornou precário no período dos festejos do fim do ano de 2013, e que a Prolagos procurou compensar a falta de abastecimento, com a entrega de caminhões pipa. Acrescenta-se que, no caso do **Bairro Jardim Esperança**, está sendo implantada uma nova adutora visando um melhor atendimento à população desse Bairro".

A Procuradoria, em 10/04/014, em seu parecer jurídico, ressalta que "(...) As alegações trazidas pela Concessionária PROLAGOS, de fls. 30/39, não têm o condão de eximi-la do cumprimento da obrigação constitucional de prestar serviço público adequado, ressaltando-se que "a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões", razão pela qual "somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e, assim mesmo, quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade".

Sugere a Procuradoria "(...) acompanhamento rigoroso, pela Casa, das obras citadas na Nota Técnica Agerensa /Casan nº 033/2014. (...) Diante do exposto, com base nos fatos apurados nos autos, uma vez tendo sido comprovada a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado, bem como ao art. 6º, §º da Lei nº 8987/95, e ao disposto no contrato de concessão, cláusulas 10º, §3º, "b" c/c".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14  
Rubrica: Rumpfau ID 4345648

Por fim, em princípio da Segurança Jurídica "(...) opina pela aplicação de penalidade à delegatária. (...) Outrossim, para efeito de dosimetria da pena, recomendo atenção para os casos análogos constantes de outros processos, que tenham sido julgados, os quais há ocorrências da mesma natureza e período, ou seja, da hipótese de vir a ocorrer reincidência no descumprimento contratual".

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.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (Carta nº. 791/2014), informando que "(...) De fato, concorda a concessionária que a existência de mais reservatórios domiciliares reduziria o impacto referido aos problemas com falta de energia ou rompimentos de adutoras" e que "(...) Relativamente à reservação de água, o Decreto Estadual nº 22.873/96 que regulamenta a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Rio de Janeiro prevê em seu artigo 29:

**(...) 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.**

Acrescenta a Prolagos que "(...) Por outro lado, punir a concessionária quando a mesma está no cumprimento do contrato de concessão não é minimamente razoável".

Informa, ainda que "(...) Sobre o evento de dificuldade de abastecimento ocorrido em alguns locais da área de concessão em janeiro/14 e que teve repercussão em razão da superpopulação, os juízes das comarcas locais vem entendendo por não condenar a concessionária nas poucas demandas propostas pelos consumidores, senão vejamos:



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37 / 2014  
Data 09/01/14 p. 99  
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

*(...) Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTES todos os pedidos formulados por NILDA ANDRADE VENÂNCIO DA SILVA em face de PROLAGOS S/A, extinguindo o processo, com exame do mérito, na forma do artigo 269, I do Código de Processo Civil. Sem custas e honorários, diante da norma do artigo 55 da Lei nº 9.099/95. Após o trânsito em julgado e o cumprimento da decisão, dê-se baixa e arquivem-se.*

*P.R.I. Cabo Frio, 07 de abril de 2014. FÁBIO COSTA SOARES Juiz de Direito".*

*Ratifica que "(...) tanto a lei de concessões, quanto o Marco Regulatório não caracterizam como descontinuidade dos serviços a sua interrupção motivada por questões de ordem técnica<sup>1</sup>".*

*Por fim, conclui a Concessionária que "(...) conforme reconheceu a Câmara Técnica dessa AGENERSA, empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos seus clientes, em especial, aos reclamantes que contam destes autos".*

*Por derradeiro, requer que "(...) essa Agência Reguladora que reconheça, ao julgar o presente administrativo, que a concessionária Prolagos atendeu por ocasião do evento a percentual superior à população fixa e flutuante a que está obrigada a atender conforme contrato de concessão estabelecido, sendo que a superpopulação na área da concessão por ocasião do evento, somada as situações de rompimento de adutora e falta de energia elétrica foram determinantes para a precariedade de abastecimento, objeto do presente regulatório, não podendo a concessionária ser responsabilizada para além de suas obrigações contratuais".*

*É o relatório.*

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p.º 100  
Rubrica: Rui Foa ID 4345648

L. 8.987/95:

"Art. 6º. (...) "

§3º. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I — motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;"

L. 11.445/07:

"Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

— situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

II — necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

(...)

Art. 43. A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p. 101  
Rubrica: Rumbar ID 4345648

**Processo nº.:** E-12/003.37/2014  
**Autuação:** 09/01/2014  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrências sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.  
**Sessão Regulatória:** 26 de junho de 2014

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da correspondência do Exmo. Sr. Deputado Estadual Jânio dos Santos Mendes, na qual comunica a precariedade dos serviços prestados pelas Concessionárias AMPLA e PROLAGOS em período de alta temporada.

Na aludida correspondência, o Exmo. Deputado, em síntese, relata que, a cada ano, surge a justificativa do grande número de pessoas que visita a região, e, junto com ela, a promessa de novos investimentos sem que os mesmos sejam percebidos pela população e que a mais grave é relacionada à falta de água. Por isso, vem, através daquela missiva, dar ciência dos acontecimentos, esperando a atuação desta Agência na apuração e adoção de medidas.

Em sua defesa, a Concessionária, após informar todas as providências necessárias adotadas ao seu alcance<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> "(...) 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

Serviço Público Estadual  
Processo E-12/003.37 / 2014  
Data 09/01/14 p. 102  
Rubrica: Rubrica ID 4345648

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 retoma 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 conseguiam 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.

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 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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p.º 103  
Rubrica: Rui Fom ID 4345648

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.

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

Por isso, entendeu que a PROLAGOS envidou 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.

A Procuradoria, entendendo de forma diversa, em razão de considerar que as justificativas apresentadas pela Concessionária não tem o condão de eximi-la do cumprimento da obrigação constitucional da prestação do serviço adequado, ressaltando que "(...) *a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões*", razão pela qual *"somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e, assim mesmo, quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade"*.

Inicialmente, importante esclarecer que essa Agência não regula os serviços prestados pela Concessionária AMPLA, razão pela qual, não poderei tecer qualquer comentário a respeito da atuação daquela empresa.



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p.º 104  
Rubrica: Requero ID 4345618

Como pode ser constatado nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento de água 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.

Independente do reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e da enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, sinalizo que matéria similar a aqui tratada, relacionada à precariedade no abastecimento de água na Região dos Lagos, especificamente no final do ano de 2013<sup>2</sup>, foi julgada aqui nesta Agência através dos processos **E-12/003.35/2014**, **E-12/003.67/2014** e **E-12/003.72/2014**, os quais continham diversas reclamações de usuários da Concessionária PROLAGOS.

Naqueles processos, além de isentar a Concessionária PROLAGOS pelos transtornos no abastecimento de água naquela região e período, baixou os processos em diligência para 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 e que o resultado dos estudos seja encaminhado para avaliação e consideração na próxima Revisão Quinquenal.

Ressalto que o levantamento mencionado é de extrema importância para evitar a reincidência de tais acontecimentos que tanto afetam as autoridades e a população da Região dos Lagos, consoante a oportuna preocupação e consequente manifestação do Exmo. Deputado Jânio Mendes em seu constante interesse no desenvolvimento daquela Região.

Desta forma e, considerando que o pleito do Exmo. Deputado já vem sendo tratado em outros processos similares, acompanho o parecer da Câmara Técnica de Saneamento e proponho ao Conselho- Diretor:

I - Considerar que a PROLAGOS, pelo que se apresenta nos autos, não cometeu descumprimento contratual pelos transtornos no abastecimento de água na Região dos Lagos, ocasionados por fatores alheios à sua atuação.

<sup>2</sup> compreendido entre 20/12/13 e 20/01/14



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-12/003.37/2014  
Data 09/01/14 p.º 105  
Rubrica: RuFon ID 4345648

II - Reiterar a determinação para 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



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

Serviço Público Estadual  
Processo E-12/003.37 / 2014  
Data 09/07/14 nº 106  
Rubrica: Ruyton ID 4345648

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2099  
DE 26 DE JUNHO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS SOBRE  
PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA REGIÃO  
DOS LAGOS.**

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-12/003.37/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1º** - Considerar que a PROLAGOS, pelo que se apresenta nos autos, não cometeu descumprimento contratual pelos transtornos no abastecimento de água na Região dos Lagos, ocasionados por fatores alheios à sua atuação.

**Art.2º** - Reiterar a determinação para 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.

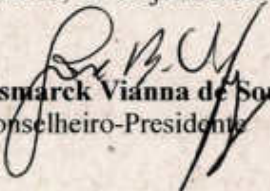
**Art.3º** - Encaminhar tais estudos para avaliação e consideração na próxima Revisão Quinquenal.

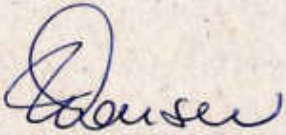
**Art.4º** - Encerrar o processo.

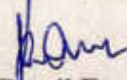
**Art.5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação..

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2014.

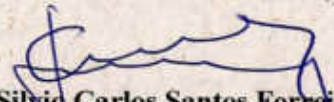
  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Mário Flavio Moreira**  
Vogal

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro