



SER	ESTADUAL
Proc	E-12/003.91 12014
Data	23/01/2014 Ps. 73
Rubrica	10 ID. 44382774

Processo nº.: E-12/003.91/2014
Data de Autuação: 23/01/2014
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Araruama e Saquarema.
Sessão Regulatória: 26 de agosto de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°025¹, de 22/01/2014, em razão do encaminhamento da listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência no mês de Janeiro de 2014.

Registra-se que, naquele documento, a Ouvidoria comunica o recebimento de diversas reclamações relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, mais especificamente nos municípios atendidos pela CAJ, quais sejam:

1) 544003² (Araruama)

Reclamação: Em 22/01/2014 o cliente Sérgio Tavares Rodrigues relata que está sem abastecimento de água desde o dia 19/01/2014. Ao entrar em contato com a concessionária, foi informado que houve um problema na rede.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local e enviou caminhão pipa.

2) 544000³ (Saquarema)

Reclamação: Em 21/01/2014 o cliente Azuel Bernardo Fernandes Hesler relata que está sem água há aproximadamente 21 dias.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local e enviou caminhão pipa.

3) 543993⁴ (Saquarema)

Reclamação: Em 21/01/2014 o cliente Amaro Jose Azevedo relata que está sem água há aproximadamente 15 dias.

¹ Fls. 04.

² Fls. 05.

³ Fls. 06.

⁴ Fls. 07.



SERVIÇO PÚBLICO	AL
Processo	E-12/003.91/2014
Data	23/01/2014
Folha	34
Assinatura	10.4438.774

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local e enviou caminhão pipa.

4) 543991⁵ (Saquarema)

Reclamação: Em 21/01/2014 a cliente Sandra Moletto Gonçalves reclama que os moradores da Av. Ministro Salgado Filho, nº. 1636, Saquarema, estão com problema no abastecimento de água desde o dia 14/01/2014.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local e enviou caminhão pipa.

5) 537271⁶ (Saquarema)

Reclamação: Em 21/01/2014 o cliente Julio Belem Filho reclama que está sem o abastecimento de água há 8 dias e que em Dezembro ficou sem abastecimento por mais de 10 dias. E ressalta que não consegue falar com a companhia.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local e enviou caminhão pipa.

Ofício AGENERSA/SECEX Nº. 74/2014⁷ encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 411⁸, conforme reunião interna de 28/01/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Às fls. 15 consta a informação da Ouvidoria desta AGENERSA sobre a atual situação das ocorrências em questão, momento em que anexa cópia dos emails enviados aos clientes através dos quais é informada que o problema foi solucionado em todos os casos.

Em 27/02/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 44/2014⁹ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 25/27 consta a Carta da CAJ sob o nº. 220/14, na qual esclarece que "(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão

⁵ Fls. 08.

⁶ Fls. 09.

⁷ Fls. 12.

⁸ Fls. 13.

⁹ Fls. 22/23.



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

SEP	PÚBLICO ESTADUAL
Pro:	E-121003.91/2014
Data:	23/01/2014 fls. 75
Rubrica:	30.46382774

nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa¹⁰ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 060/2014¹¹, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: "(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, 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 (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária (...)"

Instada a se manifestar¹², a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo e Terceiro do Contrato de Concessão, letras "a", "b" e "c" e, também a Cláusula Décima, Parágrafo Segundo do referido Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"

Assevera, ainda, que tais alegações não tem o: "(...) condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do

¹⁰ Fls. 28/40.

¹¹ Fls. 41/48.

¹² Parecer 186/2014-EVL-Procuradoria, fls. 51/53.



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

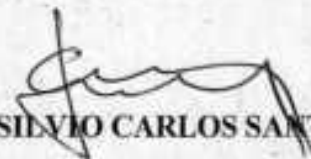
SEI	PÚBLICO - ESTADUAL		
Proc.	E-121003.91/2014		
Data	23	10	12/2014
Fis.	76		
Rubric	00 5044382744		

serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,¹³ 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.¹⁴'

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS nº. 43/14¹⁵, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-286/14¹⁶.

É o relatório.


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹³ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

¹⁴ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400

¹⁵ Fls. 54

¹⁶ Fls. 57/61



Processo nº.: E-12/003.91/2014
Data de Autuação: 23/01/2014
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Araruama e Saquarema.
Sessão Regulatória: 26 de agosto de 2014

VOTO

Trata-se de processo instaurado em razão do encaminhamento da listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba, registradas na Ouvidoria desta Agência no mês de Janeiro de 2014 e tem por objetivo apurar eventual responsabilidade da Concessionária.

Registra-se que a Ouvidoria desta Agência comunica em 22/01/2014 o recebimento de diversas reclamações relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, mais especificamente nos municípios atendidos pela CAJ, quais sejam: 544003¹ (Araruama), 544000², 543993³, 543991⁴ 537271⁵ (Saquarema).

Às fls. 15 a Ouvidoria desta AGENERSA anexa aos autos informações sobre a atual situação das ocorrências em questão, momento em que é informada que o problema foi solucionado em todos os casos.

Instada a se manifestar, a Concessionária informa que mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender a todos os clientes.

¹ Fls. 05.

² Fls. 06.

³ Fls. 07.

⁴ Fls. 08.

⁵ Fls. 09.



Quanto às medidas adotadas, esclarece que ampliou o número de profissionais nas lojas de atendimento e *call center*, realizou novas contratações de caminhões pipa, manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e "final de rede".

Ressalta também que todas as reclamações foram prontamente atendidas e entende que não há que se falar em falta de abastecimento, já que o sistema de distribuição operou de forma contínua e que os casos excepcionais foram solucionados com o atendimento de abastecimento de forma alternativa. E, por fim, anexa planilha com as informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN, em sua Nota Técnica⁶, apresenta relatório contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações registradas e, em sua conclusão, afirma que a Concessionária Águas de Juturnaíba 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.

Assevera aquela Câmara Técnica, ainda, que a água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada em virtude do repentino aumento do consumo.

Ao se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA entende que em que pese os esforços da Concessionária, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado.

Em sede de razões finais, a Concessionária defende que restou comprovada a regular, contínua e adequada prestação do serviço de abastecimento aos reclamantes, diante dos fatores que alteraram as condições operacionais do sistema como um todo.

Como se pode constatar nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento daquela região foi ocasionada pelo aumento da população flutuante naquele período, agravada pela alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento de adutora e pela insuficiência de armazenamento de água.

⁶ Fls. 41/48 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 060/2014.



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 ES	1AL
Processo	E-12/003.91 - 2014
Data	23/01/2014 FLS. 79
Rubrica	1044382779

Frise-se, também, que ficou constatado nos autos os esforços empreendidos pela CAJ para a devida resolução das ocorrências, na medida em que a CASAN afirma que os reclamantes tiveram suas reclamações prontamente atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

No entanto, o reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e a enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, não são fatos capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, o qual deixou de ser respeitado no presente processo, haja vista a falha no abastecimento de água naquela região.

Não obstante, a adoção das providências inerentes ao caso em comento devem atenuar, em razão dos postulados da razoabilidade e proporcionalidade, a penalidade a ser imposta a Concessionária Águas de Juturnaíba no caso em questão.

Assim, considerando que a Concessionária Águas de Juturnaíba empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes, fatos que devem ser levados em conta, entendo que a penalidade de Advertência seja a mais adequada ao presente processo.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR Nº. 007/2009, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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
Conselho-Diretor

SEF	GO PÚBLICO ESTADUAL
Pror	E-12/003.91/2014
Data	23/08/2014
Rubrica	20.44382774

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2168
DE 26 DE AGOSTO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA
REGIÃO DOS LAGOS, NOS MUNICÍPIOS DE ARARUAMA E SAQUAREMA.**

**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-12/003.91/2014, por
unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, com base
no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR Nº. 007/2009, em razão dos fatos apurados
no presente processo.

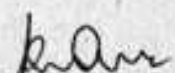
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto
de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009.

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

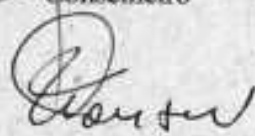
Rio de Janeiro, 26 de Agosto de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Mário Flávio Moreira
Vogal