



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-12/003-141/2014

Data 14/02/2014 Fis. 70

Rubrica 10.44382774

Processo nº.: E-12/003/141/2014
Data de Autuação: 14/02/2014
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória: 16 de setembro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 048¹ de 11/02/2014 através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência no mês de Fevereiro 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 no município de Saquarema - Boqueirão, quais sejam:

1) 544345²

Reclamação: Em 10/02/2014, o usuário Gabriel Fernando Mangia reclama que não há abastecimento de água há mais de um mês. Relata ainda que tenta entrar em contato com a concessionária e o telefone só dá ocupado e solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local assim como forma alternativa, enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

2) 544348³

Reclamação: Em 10/02/2014, a usuária Nanci Araujo Torres reclama que está sem abastecimento de água. E informa que solicitou o carro-pipa há mais de cinco dias e a Concessionária não enviou. Entrou em contato novamente e a Concessionária pede que ela fique ligando para verificar onde se encontram os pipeiros. Cliente relata que não consegue falar pelo "0800" pois só dá ocupado.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local. Imóvel sem reservatório.

¹ Fis. 03.

² Fis. 04.

³ Fis. 05.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003-124/2014
Data:	14/02/2014 Fls. 41
Rubrica:	44382774

Resultado: Abastecimento realizado via rede em 5 dias e complementado quando necessário através de caminhão pipa.

3) 544329⁴

Reclamação: Em 07/02/2014 o cliente Francisco Cesar Loiola Correa reclama que está sem água há uma semana e que fez solicitação de um carro pipa no dia 03/02/2014, que não foi entregue. Em novo contato telefônico na data de hoje, 07/02/2014, com a cia, foi informado de que não há previsão de quando será feita a entrega deste carro pipa ou a volta do abastecimento. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local assim como forma alternativa, enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento realizado via rede em 5 dias e complementado quando necessário através de caminhão pipa.

4) 543434⁵

Reclamação: Em 07/02/2014 a usuária Vilma Maria Brandão da Silva reclama que está sem abastecimento de água há mais de 15 dias. Ao entrar em contato com a concessionária por diversas vezes, não é prestado informações sobre a falta de água e informam que ligarão a água, porém até o momento o abastecimento não retornou. Acrescenta que solicitou o carro pipa no dia 04/02/2014, mas até o momento não recebeu o fornecimento da água. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local assim como forma alternativa, enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias

5) 544359⁶

Reclamação: Em 10/02/2014 a usuária Liliane Alves Bueira reclama que solicitou o carro-pipa e a concessionária informou que entregariam em três dias. Reclama que já se passaram 4 (quatro) dias e o carro-pipa não foi entregue. Entra em contato com a concessionária, porém o telefone só dá ocupado. Relata que a concessionária trata os clientes com total descaso. Solicita providências.

Providência da Concessionária: realizou vistoria no local e foi confirmado o corte, assim como apresentou propostas para negociação do débito existente.

⁴ Fls. 06.

⁵ Fls. 07.

⁶ Fls. 08.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003-141/2014
Data: 14/02/2014
Folha: 72
Assinatura: 10.9938.2779

Resultado: Abastecimento realizado via rede em 5 dias e complementado quando necessário através de caminhão pipa.

6) 544370⁷

Reclamação: Em 10/02/2014 a cliente Erica Fernandes Linhares reclama que está há 15 dias sem água. Solicita providências urgentes junto à Agenersa.

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

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

Ofício AGENERSA/SECEX Nº. 107/2014⁸ encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 422⁹, conforme reunião interna de 20/02/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 27/02/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 47/2014¹⁰ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 21/23 consta a Carta da CAJ sob o nº. 223/14, 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 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 anexa¹¹ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

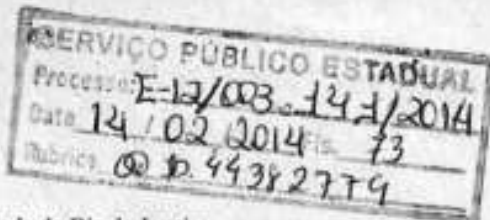
⁷ Fls. 09.

⁸ Fls. 12.

⁹ Fls. 13.

¹⁰ Fls. 16/17.

¹¹ Fls. 24/36.



A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 066/2014¹², 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 manifestar¹³, 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, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)".

Assevera, também, 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 serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'¹⁴ 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.'¹⁵"

¹² Fls. 37/44.

¹³ Parecer 184/2014-EVB-Procuradoria, fls. 48/50.

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

¹⁵ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.



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. 42/14¹⁶, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-285/14¹⁷.

É o relatório.


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹⁶ Fls. 51

¹⁷ Fls. 54/58



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-12/003/141/2014
Data	14/02/2014
Folha	75
Rubrica	020.44382779

Processo nº.:	E-12/003/141/2014
Data de Autuação:	14/02/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	16 de setembro 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 Fevereiro de 2014 e tem por objetivo apurar eventual responsabilidade da Concessionária.

Registra-se que a Ouvidoria desta Agência comunica em 11/02/2014 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: 544345¹, 544348², 544329³, 543434⁴, 544359⁵ e 544370⁶, Saquarema - Boqueirão.

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.

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".

Após relatar os principais fatores determinantes para o ocorrência, ressalta que todas as reclamações foram prontamente atendidas e entende que não há que se falar em falta de abastecimento, já

¹ Fls. 04.

² Fls. 05.

³ Fls. 06.

⁴ Fls. 07.

⁵ Fls. 08.

⁶ Fls. 09.



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-12/003-134/2014
Data:	14/02/2014
Rubrica:	010.44382734

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 Técnica⁷, 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.

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

⁷ Fls. 37/44 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 066/2014.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.141/2014
Data	14/02/2014 Fls. 48
Rubrica	Q 55 4438 2774

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 0293
DE 16 DE SETEMBRO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, 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-12/003/141/2014, por
unanimidade,

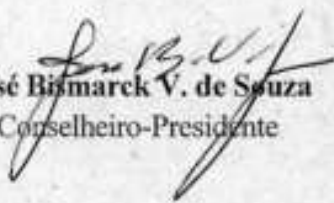
DELIBERA:

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 dos correspondentes
Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009.

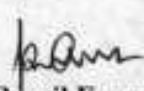
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

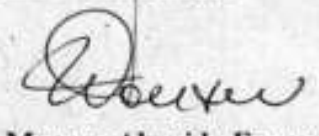
Rio de Janeiro, 16 de Setembro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Alcmeida Fonseca
Conselheiro


Mário Flávio Moreira
Vogal