



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 ESTADO RJ
E-12.003/138/2014
14/02/2014
105
Arq. Q 1044382774

Processo nº:	E-12/003.138/2014
Data de Autuação:	14/02/2014
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do CI AGENERSA/OUVID Nº 051/2014¹ de 11/02/2014 através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Prolagos 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 Iguaba Grande, quais sejam:

1) 544377²

Reclamação: Em 10/02/2014, o cliente Ronald Ronan Gomes reclama que está sem abastecimento de água desde o dia 18/12/2013. Informa que entrou em contato com a concessionária e até a data da referida reclamação o problema não foi solucionado. Solicita providências.

Providência da Concessionária: implantou sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 2 dias.

2) 544374³

Reclamação: Em 10/02/2014, a cliente Rosana da Silva Gonçalves reclama que está sem abastecimento de água há aproximadamente 3 dias. Solicita providências..

Providência da Concessionária: implantou sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 2 dias.

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

³ Fls. 05.



3) 528689⁴

Reclamação: Em 10/02/2014 a cliente Tânia Regina Maciel de Lima reclama que está sem há aproximadamente 41 dias. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: implantou sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, e o envio de carro pipa para o abastecimento do imóvel até que normalize via rede.

Resultado: Local abastecimento por carro pipa, e via rede normalizado de forma gradativa em 5 dias.

4) 544316⁵

Reclamação: Em 07/02/2014 o cliente Marco Antônio Paula de Souza reclama que está sem abastecimento de água há mais de 40 dias. Ao entrar em contato com a concessionária por diversas vezes, é informado que será feita a manobra, porém até a data da reclamação nada foi feito. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: implantou sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 2 dias

5) 544327⁶

Reclamação: Em 07/02/2014 a cliente Rosana Correia Trindade Pacheco reclama que desde dezembro de 2013, não está havendo regularidade no abastecimento de água, e que já reclamou na Central de Atendimento e na Ouvidoria da Concessionária, porém a situação continua a mesma. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: implantou sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, e o envio de carro pipa para o abastecimento do imóvel até que normalize via rede.

Resultado: Local abastecimento por carro pipa, e via rede normalizado de forma gradativa em 5 dias.

Ofício AGENERSA/SECEX Nº. 106⁷ encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações.

⁴ Fls. 06.

⁵ Fls. 07.

⁶ Fls. 08.

⁷ Fls. 11.



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-12.003/138/2014
Data	14/02/2014 Fls. 107
Rubrica	@ D. 44382779

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 422⁸, 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 N.º 52/2014⁹ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 18 à 27 consta a Carta da Prolagos sob o n.º. 0388/2014, na qual a Concessionária esclarece que "(...) como de praxe ao longo desses 15 anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão (...) 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 fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s. (...) 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 (...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas."

Argumentou ainda que o sistema operou normalmente até 31/12/2013, quando houve o rompimento na adutora principal, no município de São Pedro da Aldeia, coincidentemente com o período em que a população da região triplica em razão das festas de final de ano e início das férias.

Segundo a Concessionária, a questão ora informada teve seu efeito acrescido pelas seguintes situações: "(...) área de concessão, que conta com 390 mil habitantes, recebeu (...) pelo menos 20% acima das melhores previsões. (...) Armação de Búzios, que conta com uma população de 29 mil habitantes, (...) estima-se que tenha recebido mais de 200 mil turistas. (...) Cabo frio (200 mil habitantes) superou 1 milhão de turistas na véspera, durante e nos dias imediatamente seguintes à passagem de ano, (...). Este incremento pode ser também atribuído a uma agenda bastante extensa de shows musicais gratuitos de artistas renomados (...). (...) a região da concessão da Prolagos registrou as mais altas temperaturas já verificadas no mundo, (...) o que determinou um expressivo aumento no consumo diário de água, esvaziando rapidamente os reservatórios."

De acordo com a Concessionária "Tais fatos foram determinantes para a ocorrência do desabastecimento temporário e pontual (...). Todas as medidas cabíveis foram e estão sendo tomadas no

⁸ Fls. 12.

⁹ Fls. 15 e 16.



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-12.003/138/2014
Data	14/02/2014
Folha	108
Publica	Q. D. 44382779

sentido de amenizar os efeitos da precariedade de abastecimento ocorrida de forma localizada, pela redução na pressão dos sistema, em especial em áreas de final de rede (...)." 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, (...), é fato notório que vários municípios da região ficaram as escuras neste período."

E finaliza apresentando em anexo¹⁰ notícias referente ao Réveillon nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 043/2014¹¹, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) 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 tendo 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; 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; 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 (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária (...)"*

Instada a se manifestar¹², a Procuradoria entende que: *"(...) as explicações da Concessionária PROLAGOS não são suficientes para ilidir o constante da Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo do Contrato de Concessão e também quanto à Cláusula Décima, Parágrafo segundo, do referido Diploma Contratual."*

¹⁰ Fls. 28 à 43.

¹¹ Fls. 44 à 52.

¹² Parecer 168/2014-EVB-PROC/AGENERSA, fls. 58 à 60.



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-12.003/138/2014
Data	14/02/2014
Folha	109
Rubrica	000.44382774

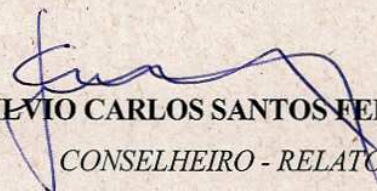
Assevera, também que: "(...) em que pese os esforços da Concessionária PROLAGOS, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas acima mencionadas."

E conclui ressaltando: "(...) a continuidade do 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

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, a Procuradoria opina pela aplicação de penalidade à Delegatária.

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS nº. 31/14¹⁵, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da Carta nº. 594/2014¹⁶.

É o relatório.


SILVIO 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. 61.

¹⁶ Fax - Fls. 63 à 68; Cópia do fax - Fls. 69 à 74, Original - Fls. 75 à 80.



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-12 003/138/2014
Data: 14/02/2014
Fls.: 110
Rubrica: 10.44382779

Processo nº:	E-12/003.138/2014
Data de Autuação:	14/02/2014
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	30 de outubro de 2014

VOTO

Trata-se de processo instaurado em razão do encaminhamento da listagem de ocorrências contra a Concessionária Prolagos, 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 no município de Iguaba Grande, quais sejam: 544377¹, 544374², 528689³, 544316⁴ e 544327⁵.

Instada a se manifestar⁶, a Concessionária informa que como de praxe ao longo desses 15 anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão, e que 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 fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s.

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 plantão para seus supervisores, realizou manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências, locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas.

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. 18 à 27.



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-12/003/138/2014
Data	14/02/2014
Rubrica	111
	0030.44582774

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 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.

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.

Finalizando, a CASAN constata que a Concessionária envidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários, e afirmando que as reclamações foram atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

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 e tampouco quanto às necessidades do interesse público.

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.

⁷ Fls. 44 à 52 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 043/2014.



Frise-se, também, que ficou constatado os esforços empreendidos pela Prolagos para a devida resolução das ocorrências, na medida em que a CASAN afirma que os usuários tiveram suas reclamações 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 Prolagos em questão.

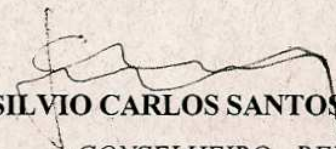
Assim, considerando que a Concessionária Prolagos empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes, fatos que devem ser levados em conta, entendo que a penalidade de Advertência seja a mais adequada ao presente processo.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de Advertência, de forma individualizada, para as ocorrências 544377, 544374, 528689, 544316 e 544327, em virtude do descumprimento ao contrato de concessão, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR N°. 007/2009;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD N° 007/2009.

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/138/2014
Data	14/02/2014 Fls. 113
Rubrica	10.44382774



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2214, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS -
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 n°. E-12/003.138/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de Advertência, de forma individualizada, para as ocorrências 544377, 544374, 528689, 544316 e 544327, em virtude do descumprimento ao contrato de concessão, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR N°. 007/2009;

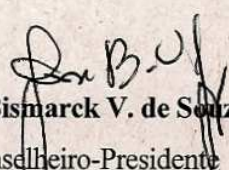
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD N° 007/2009.

[Assinaturas manuscritas]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	F-12 003/138, 2014
Data	14/02/2014 Fls. 114
Rubrica	① D. 4438274

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

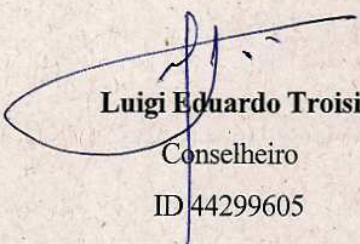
Rio de Janeiro, 30 de Outubro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente

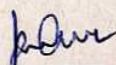
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator

ID 39234738

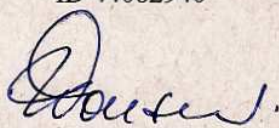

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca

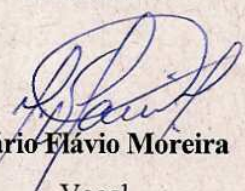
Conselheiro

ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

ID 43568076


Mário Flávio Moreira
Vogal