



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-12/003.177/2014
Data:	25/02/2014 Fls. 96
Rubrica:	(Q) 10.44382779

Processo nº.:	E-12/003.177/2014
Data de Autuação:	25/02/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do CI AGENERSA/OUVID Nº 062¹ de 19/02/2014 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, quais sejam:

1) 544511²

Reclamação: Em 17/02/2014, o cliente José Jorge Moura Lyrio reclama que está há mais de 15 dias sem o abastecimento de água. Solicitou carro-pipa no dia 12/02/2014, não foi entregue e ao entrar em contato novamente foi informado que não há previsão de entrega. Tentou entrar em contato com a Ouvidoria da Concessionária sem sucesso. 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) 544587³

Reclamação: Em 19/02/2014, o cliente Sylvio Ricardo da Silva reclama que há 30 dias sem o abastecimento de água. Na impossibilidade de resolução do problema diretamente com a Concessionária, cuja solução encontrada foi o fornecimento de um caminhão pipa (abasteceu 2m³), terceirizada, cuja a origem da água não pode ser comprovada.

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

³ Fls. 05.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/177/2014
Data: 25/02/2014 Fls. 97
Rubrica: 12.44382774

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

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 3 dias.

3) 544566⁴

Reclamação: Em 19/02/2014 o cliente Alberto de Souza reclama que está há 13 dias sem o abastecimento de água. Ao entrar em contato com a concessionária, por diversas vezes, é informado que o caso irá para o departamento técnico, porém até o momento o abastecimento não retornou. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

4) 544494⁵

Reclamação: Em 17/02/2014 o usuário José Carlos da Hora reclama que está sem abastecimento de água há 08 dias. Ao entrar em contato com a Concessionária, por diversas vezes, é informado que está com falta de pressão e que o problema será resolvido, porém até o momento o abastecimento não retornou. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

5) 544476⁶

Reclamação: Em 14/02/2014 o usuário Edson de Oliveira Cunha reclama que está sem abastecimento de água há 03 dias. Ao entrar em contato com a Concessionária, por diversas vezes, não é prestada a informação sobre a falta de abastecimento, só informando que o problema será solucionado é que o abastecimento ocorrerá durante a noite. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 3 dias.

6) 544579⁷

Reclamação: Em 19/02/2014 o usuário Alexandre Selestino de Oliveira reclama que está sem abastecimento de água desde o dia 16/02/2013. Ao entrar em contato com a Concessionária, por

⁴ Fls. 07.

⁵ Fls. 08.

⁶ Fls. 09.

⁷ Fls. 10.



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-12/003/177/2014
Data: 25/02/2014-1s. 98
Rubrica: 44382774

diversas vezes, é informado que o problema será resolvido, porém até a data da reclamação nada foi solucionado. Solicita providências urgentes.

Providência da Concessionária: realizou monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias. Imóvel sem reservatório.

Ofício AGENERSA/SECEX N°. 140⁸ encaminhado à Concessionária para ciência a respeito das reclamações.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 424⁹, conforme reunião interna de 20/03/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 10/04/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN N° 84/2014¹⁰ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 45 à 47 consta a Carta da CAJ sob o n°. 309/14, 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.

Com relação ao usuário Sr. Sylvio Ricardo da Silva, alusivo à ocorrência n° 544587, a Concessionária entrou em contato com o mesmo, esclarecendo os fatos sendo refaturado a fatura questionada, excluindo o consumo correspondente ao carro pipa, e que o usuário já efetuou o pagamento da fatura 03/2014, conforme Nota Fiscal¹².

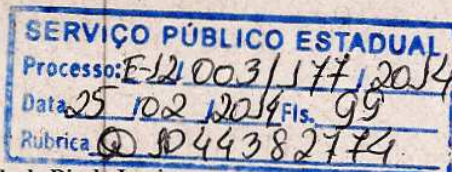
⁸ Fls. 12.

⁹ Fls. 32.

¹⁰ Fls. 42 e 43.

¹¹ Fls. 48 à 60.

¹² Fls. 66.



A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 093/2014¹³, 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. Cabe acrescentar que o **Sr. Sylvio Ricardo da Silva**, teve, também atendida, a parcela da sua reclamação, referente à cobrança pelo equívoco fornecimento de água (...)".

Instada a se manifestar¹⁴, 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,'¹⁵ 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.'¹⁶".

¹³ Fls. 67 à 74.

¹⁴ Parecer 515/2014-EVB-Procuradoria, fls. 85 à 87.

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

¹⁶ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400



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

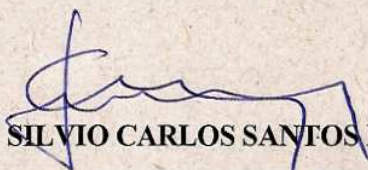
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO EST. RJ
Processo E-12.003.177/2014
Data 25/02/2014 100
Rubrica 00 10.44382774

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. 93/14¹⁷, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-543/14¹⁸.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹⁷ Fls. 88.

¹⁸ Fls. 90 à 94.



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 EST.
Processo: E-12.003.177/2014
Data: 25/02/2014
Rubrica: 10.44382714

Processo n°.: E-12/003.177/2014
Data de Autuação: 25/02/2014
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória: 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 19/02/2014 o recebimento de diversas reclamações relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, mais especificamente no município de Saquarema, quais sejam: 544511¹, 544587², 544566³, 544494⁴, 544476⁵ e 544579⁶.

Às fls. 15 à 31, a Ouvidoria desta AGENERSA anexa aos autos os históricos atualizados das ocorrências em questão.

Instada a se manifestar⁷, 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".

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

¹ Fls. 04.

² Fls. 05.

³ Fls. 07.

⁴ Fls. 08.

⁵ Fls. 09.

⁶ Fls. 10.

⁷ Fls. 45 à 47.



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 Técnica⁸, 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 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.

⁸ Fls. 67 à 74 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 093/2014.



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 ESTADUAL	
Processo	E-12/003/177/2014
Data	25/02/2014 Fls. 103
Rubrica	10.44382774

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:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, de forma individualizada, para as ocorrências 544511, 544587, 544566, 544494, 544476 e 544579, em virtude do descumprimento ao contrato de concessão, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR N°. 007/2009;

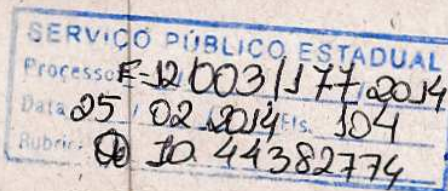
Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD N° 007/2009.

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



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 Nº 2218, DE 30 DE OUTUBRO 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-12/003.177/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

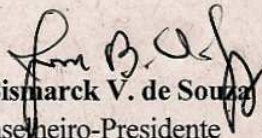
Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, de forma individualizada, para as ocorrências 544511, 544587, 544566, 544494, 544476 e 544579, em virtude do descumprimento ao contrato de concessão, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR Nº. 007/2009.

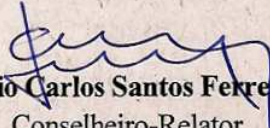
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12003/177/2014
Data: 25/02/2014 Fls. 105
Rubrica: 10.44382779

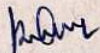
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

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