



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-12/003.104/2014
Data 28/01/2014
Rubrica # ID 4409462-0

Processo nº:	E-12/003.104/2014
Autuação:	28/01/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrências Registradas na ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão de grande número de reclamações recebidas pela AGENERSA, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências 544053, 511505, 544100 e 520093, registradas por clientes do município de Saquaremas e a ocorrência 544068, de consumidor do município de Araruama.

Pode-se observar que as referidas ocorrências foram registradas na AGENERSA entre o período de 23 a 27/01/14. De forma uníssona, os consumidores reclamam de falta de abastecimento de água entre períodos que variam de 3 dias à quase um mês.

Por meio da Resolução do Conselho-Diretor nº 419, de 12/02/14, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, chegando ao meu gabinete em 20/02/14. Ato contínuo, o processo é encaminhado à CASAN que insta a Concessionária a se manifestar sobre as reclamações dos usuários.

Em sua defesa, a Concessionária Águas de Juturnaíba alega que vários fatores incidiram nos problemas de abastecimento de água, a saber:

- Aumento da população - estimativa de mais de 700 mil turistas.

h2



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-12/003.104 / 2014
Data 28/01/2014 Fls: 74
Rubrica ID 4409462-0

- Alta temperatura - registrado em 03/01/14, no Rio, a 3ª temperatura mais alta do mundo, ocasionando maior consumo de água.

- Estiagem prolongada - pluviosidade de aproximadamente 75% abaixo do esperado.

- Paralisação do Fornecimento de Energia Elétrica - várias falhas no fornecimento de energia elétrica no período de 01/12/2013 a 15/03/2014.

- Rompimento da Adutora - ocorrência da adutora localizada na estrada de São Vicente, Fazendinha - Araruama no dia 11/01/2014.

- Falta de Reservatório por parte dos Clientes - alguns cliente não possuem reservatórios e outros possuem baixa capacidade de armazenamento.

Mediante a todos os fatores acima expostos, a Concessionária informa que, *"por momento algum deixamos de atender aos nossos clientes e que todas as medidas contingenciais foram adotadas evitando assim maiores impactos na operacionalização do sistema de distribuição."*

Destaca que a principal medida adotada para solucionar os impactos na operacionalização do sistema, foi o envio de caminhão pipa como forma de abastecimento.

Por fim, ressalta que *"não há que se falar falta de abastecimento já que o sistema de distribuição operou de forma continua e os casos excepcionais foram solucionados com o atendimento de abastecimento de forma alternativa."*

Por meio da Nota Técnica nº 061/2014, a CASAN transcreve os argumentos da Concessionária, faz breves comentários acerca de cada reclamação, informando que todos os imóveis estão localizados no final da rede de distribuição.



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 nº E-12/003.104/2014
Data 28/01/2014
ID 4409462-0

Em conclusão, a Câmara Técnica atesta que:

- CAJ vem cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão;

- a água produzida pela Concessionária, embora tendo a capacidade para atender a população residente acrescida da flutuante, no momento em que surge uma quantidade superior de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada;

- na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: super população, rompimento de adutoras, 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 envidou esforços significativos para atender às reclamações surgidas, resolvendo as ocorrências deste processo num prazo de 2 a 5 dias;

Com objetivo de ouvir os usuários, o processo foi encaminhado à Ouvidoria, que após contato com os consumidores, informa que, em sua maioria, os problemas foram resolvidos após abertura da reclamação na AGENERSA.

Em seu parecer, a Procuradoria destaca que a Delegatária tomou as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários acima registrados, com abastecimento de caminhões pipa e normalizando o atendimento dos imóveis entre 2 e 5 dias.

Porém, no entendimento do Jurídico, as explicações da Concessionária "não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado, conforme comprovado no autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula



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

Segunda, Parágrafo Segundo e Terceiro do Contrato de Concessão, letras a e b e c, e, também a Cláusula Décima, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima Nona referido Diploma Contratual e ainda o art. 6º, § da Lei nº. 8687/95 e, também O Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, aprovado pela Deliberação AGENERSA Nº. 115, de 26 de Junho de 2007, em seus artigos 1º e 38º."

Segundo aponta a Procuradoria, *"a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões"*¹.

Por fim, o Jurídico destaca que a Concessionária *"não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."*

Em Razões Finais, a Concessionária reitera os fatores suso mencionados, como justificativa para o ocorrido e frisa o art. 29, do Decreto Estadual 22.872/96, que dita que, toda edificação deverá ter reservatório de água, destacando que todos os usuários que motivam o presente processo, obtiveram abastecimento via caminhão pipa.

Quanto às alegações da Procuradoria, a Delegatária expressa discordância no que tange à falta de continuidade do serviço, alegando que *"a falta de energia que levou ao desequilíbrio do sistema de abastecimento constitui fato de terceiro, equiparado ao caso fortuito e força maior, bem como a paralisação do sistema por questão técnica em razão do rompimento da adutora."*

Como ilustração, compara os serviços de fornecimento de água e luz, mostrando que a necessidade de fornecimento de energia elétrica por 24h ininterruptas, decorre, essencialmente, da impossibilidade de armazenamento dessa energia, diferentemente do fornecimento de água, onde a própria legislação prevê a existência de cisternas e caixa d'água.

¹ 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

Por fim, evoca a *"aplicação do teor da Deliberação AGENERSA nº 1997/2014 ao caso em tela, em atenção ao princípio da Isonomia por tratar-se de fato idêntico."*

É o relatório.

Roosevelt Brasil 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

Processo nº:	E-12/003.104/2014
Autuação:	28/01/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrências Registradas na ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na região dos Lagos.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão das ocorrências 544053, 511505, 544100 e 520093 e 544068, registradas entre o período de 23 a 27/01/14 pela Ouvidoria da AGENERSA, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Observa-se que há reclamações de falta de abastecimento de água, desde 28/12/13, em períodos que variam de 3 dias a quase um mês.

Em sua defesa, a Concessionária Águas de Juturnaíba informou que instituiu um Plano Operacional para a chegada da alta temporada, porém, alegou que vários fatores incidiram nos problemas de abastecimento de água, quais sejam, o aumento da população flutuante, a alta temperatura, estiagem prolongada, diversas paralisações do fornecimento de Energia Elétrica, rompimento de adutora e falta de reservatório por parte dos clientes.

Mediante aos fatores acima expostos, a Concessionária informou que por momento algum deixou de atender aos clientes e que *"todas as medidas contingenciais foram adotadas evitando assim maiores impactos na operacionalização do sistema de distribuição."*



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

Órgão Público Estadual

Processo nº E-12/003.104/2014

Data 28/01/2014 Fm: 79

Rubrica 22.0.09462-0

Por meio de Nota Técnica, a CASAN atestou que a Delegatária vem cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que a água produzida pela Concessionária, embora tendo a capacidade para atender a população residente acrescida da flutuante, no momento em que surge uma quantidade superior de visitantes, a distribuição de água passa a ficar prejudicada.

Em seu parecer, a Procuradoria destacou que a *"a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões"* e, em que pese a Concessionária ter tomado as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários *"não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público"*.

Em Razões Finais, a Concessionária fez menção ao Decreto Estadual 22.872/96, destacando que toda edificação deverá ter reservatório de água e que todos os usuários que motivaram o presente processo, obtiveram abastecimento via caminhão pipa.

Como se pode notar, em que pese as reclamações terem sido abertas a partir de 23/01/14, os problemas narrados referem-se ao final do ano de 2013, bem como o período de alta temporada no mês de janeiro de 2014, em razão das férias de verão.

Os transtornos ocorridos no período em questão, foram agravados pelo considerável aumento da população flutuante na região, a alta temperatura, estiagem prolongada, diversas paralisações do fornecimento de Energia Elétrica e rompimento de adutora.

Ressalta-se também, que a Concessionária empregou esforços para atender aos consumidores reclamantes, após os registros das ocorrências na AGENERSA, fato comprovado pela Ouvidoria.

No entanto, as ações corretivas adotadas pela Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do



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 adequado, especialmente no que tange à continuidade do serviço, visto que alguns usuários ficaram até 5 dias sem o fornecimento de água, após a reclamação nesta Agência, sem mencionar o período anterior à reclamação registrada pela Ouvidoria.

Pelo todo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba, a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão c/c Art. 22, Inciso I "I" da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "a" do Contrato de Concessão, conforme os fatos narrados no presente processo.

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

Assim voto,

Roosevelt Brasil 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 nº 0-121 CCB. 9041/2014
Data 28 / 11 / 2014 Fls: 81
Rubrica: 22.4409462-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2274 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUNAÍBA -
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 E-
12/003.104/2014, por unanimidade,

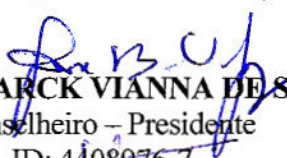
DELIBERA:

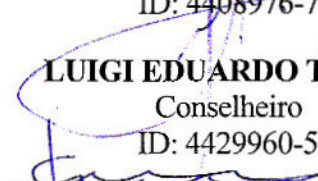
Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba, a penalidade de Advertência, com base na Cláusula
Quinquagésima-Primeira do Contrato de Concessão c/c Art. 22, Inciso I "I" da Instrução Normativa CODIR nº
007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "a" do Contrato de Concessão,
conforme os fatos narrados no presente processo.

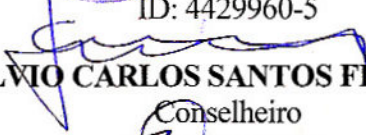
Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do correspondente auto
de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

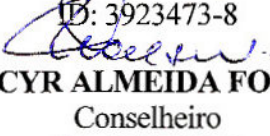
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

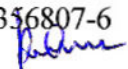
Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro – Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4336807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro – Relator
ID: 4408294-0

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA
Vogal