

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-12/003.184/2014
Autuação:	07/03/2014
Concessionária:	Prolagos
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 Prolagos.

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências: 544834, registrada por cliente do município de Búzios, 544839 e 544812 (Tamoios) e as ocorrências 544861, 544806 e 544778, de consumidores do município de Iguaba Grande.

Pode-se observar que as referidas ocorrências foram registradas na AGENERSA entre o período de 28/02/14 a 06/03/14. De forma uníssona, os consumidores reclamam de falta de abastecimento de água, entre períodos que variam de 4 à 20 dias.

Por meio da Resolução do Conselho-Diretor nº 424, de 20/03/14, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, chegando ao meu gabinete em 26/03/14. 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 Prolagos alega que vários fatores incidiram na falta de abastecimento de água, a saber:

- Aumento da população - estimativa de 05 vezes superior a população residente.
- 



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-12/003.184/2014
Data 07/03/2014 Fls: 112
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.

- Paralisação do Fornecimento de Energia Elétrica - várias falhas no fornecimento de energia elétrica no período de 09/01/2014 a 10/01/2014.

- Rompimento da Adutora - ocorrência da adutora localizada na Rua do Fogo - São Pedro da Aldeia, no dia 31/12/2013.

Mediante a todos os fatores acima expostos, a Concessionária informa que *"em momento algum deixou de atender os seus clientes e imediatamente mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, por meio de manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica."*

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

Por fim, entende que *"não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado;"*

Por meio da Nota Técnica nº 079/2014, a CASAN transcreve os argumentos da Concessionária, faz breves comentários acerca de cada reclamação, informando que todos os imóveis estão localizados em parte alta.

Em conclusão, a Câmara Técnica atesta que:

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

bol



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-12/003-184/2014
Data 07/03/2014 Hora: 11:13
ID 4409462-0

- 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;

- no final de 2013, o abastecimento de água foi agravado 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 Prolagos emvidou 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 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 e o Instrumento Concessivo, parágrafo segundo, Cláusula Sexta, diz que *"a Concessionária assume integralmente e para todos os efeitos, o risco da projeção de demanda inerente à exploração dos sistemas de água e esgoto, objeto desta concessão, exceto nos casos em que o contrário resulte do estabelecido no Edital ou neste Contrato."*

O Jurídico destaca ainda, que o problema de falta de água *"não é inédito na região, motivo este relevante pelo qual levou a Administração Pública, por meio da concessão, a outorgá-lo a Delegatária."* Por fim, alerta para apuração das causas do rompimento da Adutora, já em estudo, por meio de processo específico e conclui atestando que a Concessionária não se mostrou condizente com as cláusulas contratuais acima mencionadas.

Em Razões Finais, a Concessionária alega que ao vencer a Concorrência Nacional promovida pelo Governo do Rio de Janeiro, se comprometeu com metas de atendimento, considerando que este, é um compromisso que se pode exigir como obrigação e segundo a CASAN, a Prolagos cumpre as metas de atendimento previstas no Contrato de Concessão.

Com isso, a Prolagos informa que para o período em vigor, deverá atender 90% da população, sendo aproximadamente 700 mil pessoas (residentes e flutuantes). Dessa forma, entende que *"não deva ser penalizada por eventual e pontual precariedade de abastecimento à parte da população, quando a área de concessão passa a contar, subitamente, com mais de 1,5 milhão de pessoas."*

Quanto às alegações da Procuradoria, a Delegatária expressa discordância no que tange à falta de continuidade do serviço, alegando que *"a própria lei e o contrato de*

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.184/2014
Data 07/03/2014 Fls: 115
Rubrica ID 4409462-0

concessão preveem hipóteses em que a interrupção do serviço pode ocorrer, sem que isto implique em violação ao princípio da continuidade".

Ainda em sua defesa, a Concessionária junta trechos de algumas decisões das Turmas Recursais dos Juizados Especiais e Decisão Judicial sobre o evento Verão de 2014, evento de dificuldade de abastecimento em janeiro/14, onde foi julgado improcedentes todos os pedidos formulados por uma consumidora.

Traz ainda, argumento relacionado a obrigações do consumidor, acreditando que *"a existência de mais reservatórios domiciliares reduziria o impacto referido"*, conforme dita o Art. 29 do Decreto Estadual 22.873/96.

Quanto a falta de energia elétrica, a Prolagos aponta que a deficiência na prestação de serviço é da Concessionária AMPLA.

Relata, ainda, que os *"fatos já citados, ao lado do rompimento das adutoras, foram determinantes para a ocorrência de desabastecimento temporário e localizado"* e que os consumidores *"foram abastecidos por meio de pipa d'água até que o abastecimento fosse normalizado pelas redes."*

Por fim, requer o reconhecimento desta Agência no sentido de considerar que a *"Prolagos atendeu por ocasião do evento, a percentual superior à população fixa e flutuante a que está obrigada a atender conforme contrato de concessão."*

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-12/003.184/2014
Autuação:	07/03/2014
Concessionária:	Prolagos
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 544834, 544839, 544812, 544822, 544861, 544806 e 544778, registradas entre o período de 28/02/14 a 06/03/14 pela Ouvidoria da AGENERSA, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios atendidos pela Concessionária Prolagos.

Observa-se que há reclamações de falta de abastecimento de água, a partir de 28/02/14, com reclamações de falta de água entre períodos que variam de 4 à 20 dias.

Em sua defesa, a Concessionária Prolagos relatou que instituiu o Plano de Operações Verão 2014 para a chegada da alta temporada e alegou que vários fatores incidiram nos problemas de abastecimento de água, quais sejam, o aumento da população na região turística, a alta temperatura, falha no fornecimento de Energia Elétrica e rompimento de duas adutoras.

Mediante aos fatores acima expostos, a Concessionária informou que *"todas as medidas contingenciais foram adotadas evitando assim maiores impactos na operacionalização do sistema de distribuição"*, destacando o envio de caminhão pipa como principal medida adotada para solucionar os impactos na operacionalização do sistema.



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

No sentido de analisar os argumentos trazidos pela Prolagos, cabe aqui, observar que as ocorrências contidas nos autos, referem-se ao mês de março de 2014. No entanto, a Concessionária utiliza em seu favor, justificativas genéricas para quase todos os casos de ocorrências de falta d'água, como exemplo, a alegação de rompimento da adutora que se deu em dezembro de 2013.

Ainda assim, 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.

Observe-se que, segundo a Câmara Técnica, todas as reclamações em referência, tiveram como identificação do problema, o abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta. No entanto, nem todos os endereços, ao que parece, se encontram em locais de alta cota altimétrica. Ao contrário, os logradouros informados, por exemplo, nas ocorrências 544822 - Av. Beira Mar, Tamoios e 544861 - Rod. Amaral Peixoto, Km 102, Iguaba Grande, notoriamente encontram-se localizados ao nível do mar¹.

Dessa forma, necessário se faz alertar a Câmara Técnica, para que, em outras situações como a que se apresenta, tenha a devida cautela na emissão de Nota Técnica.

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"*.

¹ Ferramenta Google Earth



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-12/003.184/2014
Data 07/03/2014
Folha 118
ID 4409462-0

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.

Nesse sentido, para o bem da concessão, entendo que a Concessionária deverá incluir em seus programas educativos, orientações para que os usuários tenham o mínimo de reservação própria, diminuindo assim, a incidência de falta de água, por ausência de reservatórios domésticos.

Além disso, a própria Prolagos, não deve deixar de avaliar com urgência, a capacidade de reservação do seu próprio sistema e propor a este CODIR, as medidas a serem implementadas com o propósito de garantir a autonomia do sistema para atender as variações de consumo e evitar as interrupções de fornecimento de água, no caso de acidentes em tubulações e deficiência no fornecimento de energia elétrica.

Com relação as medidas adotada pela Prolagos para mitigar o problema de falta de abastecimento, ressalta-se 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 Prolagos, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do 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.

Sendo assim, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos, 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



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-12/003.184/2014
Data 03/03/2014 Fls: 119
Rubrica ID 4409462-0

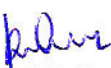
Cláusula Décima Nona, §1º "a" do Contrato de Concessão, conforme os fatos narrados no presente processo.

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 - Determinar que a Concessionária Prolagos, apresente no processo da 3ª Revisão Quinquenal, estudo e proposta de investimentos, a fim de garantir a autonomia de reservação do sistema, necessária para atender as variações de consumo e evitar interrupções de fornecimento de água, no caso de acidentes em tubulações e deficiências no fornecimento de energia elétrica.

Art. 4º - Baixar o processo em diligência para que, CASAN e CAPET acompanhem o cumprimento do Art. 3º.

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 E-12/003 - 184/2014
Data 07/03/2014 Fls.: 120
Rubrica ID 4409462-0
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 13, 003 - 184, 20
Data: 07/03/2014 Fls. 120
Retificação: 19 / 12 / 2014
Responsável: ID.FUNCIONAL
503.4766-7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 0012 DE 27 DE NOVEMBRO 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 E-12/003.184/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos, 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 - Determinar que a Concessionária Prolagos, apresente no processo da 3ª Revisão Quinquenal, estudo e proposta de investimentos, a fim de garantir a autonomia de reservação do sistema, necessária para atender as variações de consumo e evitar interrupções de fornecimento de água, no caso de acidentes em tubulações e deficiências no fornecimento de energia elétrica.

[Assinaturas manuscritas]



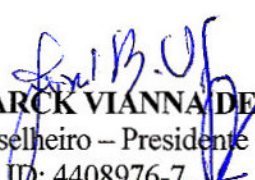
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Art. 4º - Baixar o processo em diligência para que, CASAN e CAPET acompanhem o cumprimento do Art. 3º.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

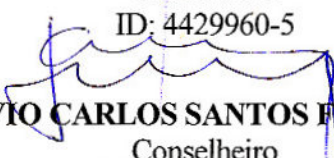
Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

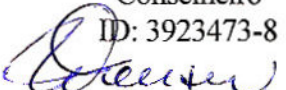
Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

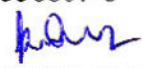
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal