



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-12/003.471/2014
Data 28/08/14
Rubrica: Ruyfer ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.471/2014
Autuação: 28/08/2014
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, concernentes a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, especialmente nos Municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através do REQ AGENERSA/SECEX Nº. 351, em razão do grande número de reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, relativas aos problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos, nos Municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências 543861 e 543895, registradas pelos consumidores do Município de Araruama e 543896 e 543934, pelos consumidores do Município de Saquarema.

Conforme se observa das ocorrências, as mesmas foram registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 16/01/2014 a 20/01/2014. Em todas as reclamações, os consumidores relatam a falta de abastecimento de água entre períodos que variam de uma a quatro semanas aproximadamente.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 455, de 02/09/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Em 29/09/14, a CASAN anexou ao processo Parecer Técnico CASAN Nº. 124/2014, em que reporta "(...) A Concessionária Águas de Juturnaíba está atendendo rigorosamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão, conforme já atestado nas Comprovações de Cumprimento de Metas, constantes em Notas Técnicas emitidas por esta Câmara de Saneamento, ficando claro que a obrigação contratual determina o atendimento a 272.372 habitantes, que corresponde a 90% dos 302.636 habitantes da área (residentes acrescidos dos flutuantes)".



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-12/003.471/2014
Data 28/08/14
Rubrica: Rube ID 4345648

Acrescenta que "(...) A água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a Área de Concessão, estabelecida na meta contratual, no momento em que, repentinamente, surgem turistas/visitantes que elevam a população significativamente, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, caracterizando o sistema de abastecimento de água, como na condição de EMERGÊNCIA".

Esclarece que "(...) Ficou constatado que a Concessionária Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender a todas as reclamações surgidas, tomando providências emergenciais para amenizar as dificuldades que ocorreram na distribuição de água, divulgando à população, através de meios de comunicação pública, a condição de Emergência em que se encontrava o sistema de Distribuição de Água" e que "(...) o período considerado pela CASAN, como sendo de Alta Temporada, na Região dos Lagos, se estende desde meados de dezembro a meados de março do ano seguinte, época em que turistas/visitantes afluem para a Região dos Lagos, estando baseado em observações próprias e pelas informações contidas no Edital de Concessão CN Nº 04/96 e no Plano Municipal de Saneamento Básico elaborado para a Região dos Lagos".

Ao final, a CASAN "(...) aproveita a oportunidade para solicitar que sejam apresentadas instruções mais específicas sobre os tratamentos que deverão ser aplicados às reclamações que tiverem registros dentro e fora do período de 20/12 a 20/01, com base na determinação do Conselho-Diretor da AGENERSA, contida na Reunião Interna de 15/05/2014" e "(...) Entendemos ter atendido à solicitação contida no despacho acima citado, e nada mais havendo a expor, esta Câmara de Saneamento encerra a presente Nota Técnica ficando à disposição para qualquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários".

Atendendo ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 101, a Concessionária, através da correspondência CAJ-639/14, informa que "(...) A Concessionária está atendendo rigorosamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão, o que corresponde a 90% dos habitantes da área. (...) No momento em que, repentinamente, surgem turistas/visitantes que elevam significativamente a população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, caracterizando o sistema de abastecimento de água, como na condição de emergência".



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-12/003.477/2014
Data 28/08/14
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Assevera a Concessionária que "(...) Conforme o Parágrafo Quarto da Cláusula Décima do Contrato de Concessão, uma interrupção no abastecimento, na situação de emergência, não é considerada como descontinuidade no atendimento ao usuário. (...) A constatação que a Concessionária envidou significativos esforços para atender a todas reclamações surgidas. (...) E por fim que as Altas Temporadas, na região dos Lagos, se estendem desde meados de dezembro a meados de março do ano seguinte".

Em 28/10/14, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, para análise e pronunciamento.

Às fls. 44/47, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "(...) as reclamações dispostas nesse processo e atentamos para as datas das mesmas que, vão de 16/01/2014 - reclamação do cliente Ronaldo Calixto da Silva, 17/01/2014, cliente Luis Claudio da Silva Costa, 17/01/2014, Fernanda de Souza Barbosa, 20/01/2014, Aladim Batista de Souza. (...) Então, conforme se denota, as mesmas estão compreendidas no período determinado na reunião do CODIR¹. (...) Assim, conforme exposto pela Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 124/2014, encontram eco nas razões apresentadas pela Concessionária, conforme edital de Concessão, CN nº 04/96, Plano Municipal de Saneamento Básico e Contrato de Concessão".

Esclarece a Procuradoria que "(...) embora as razões apresentadas pela Delegatária sejam plausíveis, o cerne da questão é caracterizar a falta d'água como situação emergencial, fls.40. Carta CAJ-693/14. (...) caracterizando o sistema de abastecimento de água, como na condição de emergência. (...) As explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo e Terceiro do Contrato de Concessão, e, também a Cláusula Décima, Parágrafo Segundo, do referido diploma Contratual e ainda o art. 6º, §º da Lei nº 8987/95".

¹ - período de 20/12 a 20/01



Assevera quanto "(...) As alegações trazidas pela Concessionária Águas de Juturnaíba, (...) não têm o condão de eximi-la 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, 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".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) 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 atendimento ao ofício expedido pela minha assessoria (AGENERSA/CODIR/MF nº. 124/2014), a Concessionária, através da correspondência CAJ-699/14, reitera com o pronunciamento da CASAN e informa que "(...) nos termos da legislação em vigor aplicável, mormente o art. 29, do Decreto Estadual 22.872/96, em atenção à cláusula terceira do Contrato Concessório, os usuários do serviço de abastecimento em Araruama, Saquarema e Silva Jardim devem possuir reservatório suficiente e adequado pelos próprios usuários de acordo com suas necessidades, a fim de armazenarem o abastecimento prestado via rede e via caminhões-pipa, quando necessário".

Destaca que "(...) que todos os usuários que motivam o presente processo solicitaram e obtiveram abastecimento via caminhão-pipa, sendo, portanto, atendidas todas as reclamações, garantindo o suprimento de água aos usuários".

Quanto ao parecer da Procuradoria desta Agência, em suma, ressalta a Concessionária que "(...) o mesmo não se coaduna, com a legislação em vigor (...)". Comenta, ainda, que "(...) diante de todos os fatores que alteraram as condições operacionais e de manutenção do sistema de abastecimento e levaram a concessionária a suprir o abastecimento via caminhões-pipa para atender os reclamantes, fica claro que a concessionária jamais descumpriu qualquer regra contratual e legal".



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-12/003.471/2014
Data 28/08/14 Fl. 86
Assinatura Ruipe ID 4345648

Ao final, entende a Concessionária que *"(...) 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, não há que se falar em ausência de adequação do serviço e descumprimento de regras contratuais e legais"*.

Considerando que este Regulatório foi fruto de um desmembramento de outros processos, em razão da proximidade das datas das ocorrências ao período de 20/12/2013 a 20/01/2014, foram colacionadas aos autos pela assessoria do Conselheiro-Relator cópias das Notas Técnicas (57/2014, 58/2014 e 59/2014) da CASAN referentes às ocorrências.

Nos referidos documentos, a CASAN informa as providências da Concessionária, quais sejam *"(...) A Concessionária realizou um monitoramento no local assim como forma alternativa, enviou caminhão pipa ao imóvel"* e, como resultado *"(...) Abastecimento realizado via rede em 5 dias"* (em 3 ocorrências) e em um dia para uma ocorrência *"(...) e complementado quando necessário através de caminhão pipa"*.

É o relatório.

Moacyr Almeida 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-12/003.471/2014
Data 28/08/14 p. 87
Assinatura: Renata ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.471/2014
Autuação: 28/08/2014
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, concernentes a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, especialmente nos Municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências 543861, 543895, 543896 e 543934, registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 16/01/2014 a 20/01/2014 pela Ouvidoria da AGENERSA, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Araruama e Saquarema, atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Conforme se observa das ocorrências, as mesmas foram registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 16/01/2014 a 20/01/2014, cujos pedidos de atendimento já vinham de uma semana a aproximadamente um mês.

Em sua defesa, a Concessionária informou as providências adotadas para regularizar os problemas relacionados no abastecimento, esclareceu que está atendendo rigorosamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que o abastecimento fica prejudicado em razão da quantidade significativa de turistas que visitam a Região dos Lagos no período de alta temporada, que se estendem de dezembro a meados de março do ano seguinte.

Por sua vez, a CASAN, através de sua Nota Técnica, presta esclarecimentos e defende a Concessionária, tendo em vista que entende que a mesma está atendendo rigorosamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão, conforme já atestado nas Comprovações de Cumprimento de Metas e que a CAJ emvidou esforços para atender a todas as reclamações surgidas, tomando providências emergenciais para amenizar as dificuldades que ocorreram na distribuição de água. 



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 n.º E-12/003.471/2014
Data 28/08/14 Fl. 88
Rubrica: Ruffo ID 4345648-0

Acrescenta, ainda, a Câmara Técnica que no período compreendido de meados de dezembro a março do ano seguinte, os turistas aproveitam as condições meteorológicas favoráveis proporcionadas pelo verão intenso, frequentando as inúmeras praias da Região dos Lagos e, por todos esses fatores, o consumo de água provoca o descquilíbrio no abastecimento.

A Procuradoria, em seu parecer, entende que, embora as razões apresentadas pela Delegatária sejam plausíveis, suas explicações não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado.

Como pode ser constatado nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento de água daquela região foi relacionada pelo grande aumento da população flutuante naquele período e, pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários.

Independente do reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e da enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, sinalizo que matéria similar a aqui tratada, relacionada à precariedade no abastecimento de água na Região dos Lagos, especificamente no final do ano de 2013, foi julgada aqui nesta Agência, através de outros processos, os quais continham diversas reclamações de mesmo teor de usuários da Concessionária Águas de Juturnaíba.

Assim, seguindo os meus pares em outros processos, entendo que, não obstante as ações adotadas pela Concessionária para minimizar os transtornos ocasionados pela falta d'água na Região dos Lagos, as mesmas não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, especialmente no que tange à continuidade do serviço, isso porque em algumas das reclamações constantes neste regulatório, os clientes ficaram até 5 (cinco) dias sem o fornecimento de água.

Considerando que a Concessionária empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos no atendimento dos clientes, fatos que devem ser levados em consideração, entendo que a penalidade de advertência seja mais adequada e reúna fundamentos para sua aplicação neste processo.



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-12/003.471/2014
Data 28/08/14 9h 39
Assinatura: Rui Fon ID 4345648

Desta forma, sugiro ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "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.

II - 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.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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-12/003.471 / 2014
Data 28/08/14 90
Assinatura: Ruyfer ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2328, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA –
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, CONCERNENTES
A PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE
ÁGUA NA REGIÃO DOS LAGOS,
ESPECIALMENTE NOS MUNICÍPIOS
ATENDIDOS PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS
DE JUTURNAÍBA.**

**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-12/003.471/2014, por unanimidade,

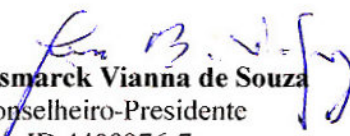
DELIBERA:

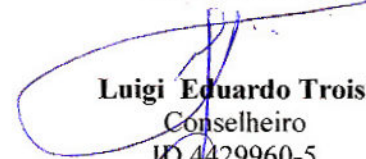
Art.1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba, a penalidade de advertência, com
base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art.
22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009, em razão do
descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "A",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

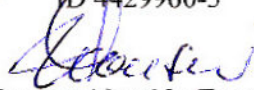
Art.2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do
correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº
007/2009.

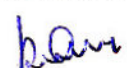
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

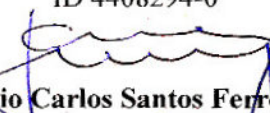
Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014.

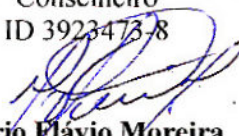

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8


Mário Flávio Moreira
Vogal