



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-12/003.118 / 2014

Data 04/02/14 p. 65

Rubrica: Recife ID 1315618

Processo nº.: E-12/003.118/2014
Autuação: 04/02/2014
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos nos Municípios de Saquarema e Araruama.
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 108, de 04/02/14, em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba.

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências 544143 (Bacaxá), 544202 (Itaúna), registradas pelos consumidores do Município de Saquarema e 500910 (Coqueiral), 544126 (Pr. do Hospício), 544206 (Paraty) e 544189 (Paracatu), pelos consumidores do Município de Araruama. Conforme histórico de atendimento, as referidas ocorrências foram registradas na AGENERSA entre o período de 29 a 31/01/14. Em todas as reclamações, os consumidores relatam a falta de abastecimento de água entre períodos que variam de 7 a 34 dias aproximadamente.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 419, de 12/02/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Atendendo ao Ofício AGENERSA/CASAN nº.54/2014, a Concessionária, através da correspondência CAJ-224/14, informa que "(...) Preliminarmente, informamos que a Concessionária 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 nossos clientes. (...) 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".



Salienta a Concessionária que "(...) adotou todas as providências necessárias para assegurar um atendimento satisfatório no período de maior consumo de água devido ao aumento populacional nos municípios atendidos pela Concessionária" e que "(...) vários fatores incidiram na redução da pressão especialmente em locais com cota altimétrica mais alta e em pontos localizados no final de rede de abastecimento".

Esclarece que os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão: "(...) - Aumento da População

Os Municípios de Araruama e Saquarema que contam com uma população residente de aproximadamente 200 mil habitantes estima-se que tenham recebidos mais de 700 mil turistas.

(...) - Alta Temperatura

Com base nas informações do CPTEC - Centro de Previsão do Tempo e Estudos Climáticos (documento anexo) foi registrado em 03/01/2014, no Rio, a 3ª temperatura mais alta do mundo, ocasionando assim maior consumo de água.

(...) - Estiagem prolongada

No primeiro bimestre na área de Concessão, foi observada uma pluviosidade de aproximadamente 75% abaixo do esperado, o que determinou o segundo período mais seco dos últimos 13 anos.

(...) - Paralisação do Fornecimento de Energia Elétrica

Conforme observado no Relatório de controle de fornecimento de energia em anexo, no período de 01/12/2013 a 15/03/2014 várias falhas no fornecimento de energia elétrica, ocasionando assim paralisações em algumas unidades do sistema operacional.

(...) - Rompimento da Adutora

De forma planejada realizamos manutenção preventiva em todas as principais adutoras do sistema de distribuição. Ação essa que garantiu a normalidade da operação do sistema até o dia 11/01/2014 quando ocorreu um rompimento na adutora localizada na Estrada de São Vicente, Fazendinha — Araruama.

O reparo foi imediatamente realizado, porém o sistema de distribuição foi retomado de forma gradativa.



(...) - Falta de Reservatório e/ou reservação insuficiente por parte dos Clientes

Todas as reclamações de nossos clientes foram prontamente atendidas, inclusive de forma alternativa, enviamos caminhão pipa. Salientamos que alguns Clientes não possuem reservatórios e outros com reservatórios com baixa capacidade de armazenamento".

Informa a Concessionária que "(...) mediante a todos os fatores acima expostos, por momento algum deixamos de atender aos nossos clientes e contingenciais foram adotadas evitando assim maiores impactos na operacionalização do sistema de distribuição".

(...) Ressaltamos que não há que se falar de falta de abastecimento já que o sistema de distribuição operou de forma contínua e os casos excepcionais foram solucionados com o atendimento de abastecimento de forma alternativa".

Por fim, conclui a Concessionária que "(...) referente às reclamações dos clientes inicialmente listados, apresentamos anexo, planilha com as informações dos históricos de atendimento das providências adotadas".

Em 11/04/14, a CASAN anexou ao processo Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº. 062/2014, transcreve os argumentos da Concessionária e quanto as reclamações registradas, informa que: "(...) **Evandro Maiyara da Silva - Ocorrência 544143**, imóvel localizado na parte alta da rede de distribuição, abastecimento via rede normalizado em 1 dia; **Valentina dos Prazeres Pinto Colmenero - Ocorrência 544202**, imóvel localizado no final da rede de distribuição, (...) a Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel e o abastecimento via rede normalizado em 5 dias; **Carlos Alberto de Castro - Ocorrência 500910**, imóvel localizado na parte alta da rede de distribuição, (...) imóvel com a cisterna desativada para manutenção e o abastecimento via rede normalizado em 5 dias; **João Cardoso Leal - Ocorrência 544126**, imóvel localizado no final da rede de distribuição, (...) A Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel e o abastecimento via rede normalizado em 5 dias; **Marinho Lima Marques - Ocorrência 544206**, imóvel localizado na parte alta da rede de distribuição, (...) a Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel e o abastecimento via rede normalizado em 5 dias; **Maria Regina da Costa - Ocorrência 544189**, imóvel localizado no final da rede de distribuição, (...) A Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel e o abastecimento via rede normalizado em 5 dias".



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-12/003.118/2014
Data 04/02/14 em 68
Assinatura: Ruffon ID 4345618-C

Ao final, a CASAN conclui que "(...) A Concessionária Águas de Juturnaíba vem cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: na Produção e Distribuição de Água e a Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários, como pode ser constatado em Notas Técnicas emitidas pela CASAN. (...) 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.

Acrescenta que "(...) Na Alta Temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a 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 envidou 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: **Evandro Maiyara da Silva, Valentina dos Prazeres Pinto Colmenero, Carlos Alberto de Castro, João Cardoso Leal, Marinho Lima Marques e Maria Regina da Costa**, tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária. (...) 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 quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários".

Em 14/04/14, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, para análise e pronunciamento.

As fls. 49/51, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "(...) houve várias reclamações de usuários quanto ao problema de abastecimento de água a Região dos Lagos, nos municípios atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba. (...) Assim, verificamos através da Nota Técnica da Câmara de Saneamento, que a Concessionária (...) tomou medidas para suprir a fálha no abastecimento de água aos usuários, inclusive com abastecimento aos usuários com carro pipa".



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-12/003.118/14
Data 09/02/14 P. 69
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Assevera a Procuradoria que "(...) 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, letras a e b e c, e, também a Cláusula Décima, Parágrafo Segundo, do referido Diploma Contratual e ainda o art. 6º, §1º da Lei nº 8987/95".

Esclarece que "(...) As alegações trazidas pela Concessionária (...) não tem o condão de eximir o cumprimento da obrigação (...) 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. 150/2014), a Concessionária, através da correspondência CAJ-795/14, 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 couda com as provas dos autos, com a legislação em vigor (...)". Comenta, ainda, que "(...) referente ao conceito de serviço adequado e contínuo, não observou 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 de adutora" e "(...) dá a entender que o serviço de abastecimento não prestado 24 horas por dia via rede de abastecimento violou o princípio da continuidade e, por conseguinte, teria tornado o serviço inadequado, dando uma interpretação a tais dispositivos de forma engessada, sem a devida apreciação dos parâmetros legais estipulados na Lei".

Esclarece a Concessionária que "(...) O art. 22 do Código de Defesa de Consumidor não determina que o serviço tenha que ser prestado por 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, via rede de abastecimento". Complementa que no art. 43, da Lei Federal 11.445/07 "(...) determina que a prestação de serviço de água, que é peculiar, atenderá os requisitos mínimos de regularidade e continuidade, observando as condições operacionais de cada sistema, de acordo com as normas regulamentares e contratuais. (...) Ora, 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. (...) Portanto, a única hipótese para que os reclamantes ficassem privados do uso regular da água seria a falta de reservatório, o que não aconteceu".



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-12/003.118/2014
Data 04, 02, 14 às 7h
Relator Ruihan ID 4345618-0

Ao final, salienta a Concessionária que "(...) há flagrante diferença entre o serviço de fornecimento de energia elétrica, este sim, deve ser prestado ininterruptamente durante 24 horas, e o serviço de abastecimento de água. E a necessidade da prestação do serviço de energia elétrica ininterruptamente decorre, essencialmente, da impossibilidade e inexistência de condições técnicas de armazenamento de energia elétrica, ao contrário do que ocorre com o serviço de abastecimento de água, onde a própria legislação que regulamenta o setor prevê a obrigatoriedade de existência de cisternas e caixas d'água aptas e capazes de suprir as necessidades do respectivo imóvel. (...) Assim sendo, 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.

É o relatório.

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-12/003.118/2014

Data 04.02.14 nº 72

Assinatura Reunyon ID 13456480

Processo nº.: E-12/003.118/2014
Autuação: 04/02/2014
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos nos Municípios de Saquarema e Araruama.
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências 544143, 544202, 500910, 544126, 544206 e 544189, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Saquarema e Araruama, atendidos pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Conforme se observa das ocorrências, as mesmas foram registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 28/01/2014 a 31/01/2014, 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, esclarece que a Concessionária 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.

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 desequilíbrio no abastecimento.



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-12/003.118 / 2014
Data: 04/02/14
Assinatura: [assinatura] ID 4345618-0

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 foram relacionadas ao 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, observo que, não obstante as ações adotadas pela Concessionária para minimizar os transtornos ocasionados pela falta d'água na Região dos Lagos, algumas reclamações constantes neste regulatório indicam que os clientes ficaram até 5 (cinco) dias sem o fornecimento de água a partir do registro de suas ocorrências aqui nesta Agência.

Considerando que a Concessionária empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos no atendimento dos clientes, fatos que devem ser levados em consideração e, seguindo os meus pares em outros processos, entendo que a penalidade de advertência seja 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-12/003.118/2014
Data 04/02/14
Folha 74
Requente ID 4345618-0

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 8335, DE 28 DE JANEIRO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA –
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE
PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA
NA REGIÃO DOS LAGOS NOS MUNICÍPIOS DE
SAQUAREMA E ARARUAMA.**

**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-12/003.118/2014, 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 1, 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.

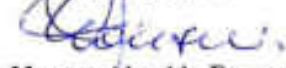
Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.118/2014
Data 04/02/14 p. 75
Rubrica: Ruyten ID 4345418-0

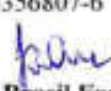
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


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


Ricardo Luis Senra Castro
Vogal