



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-12/003.185/2014
Data 07/03/14
Rubrica: Ruydon 104345618-c

Processo nº: E-12/003.185/2014
Autuação: 07/03/2014
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 070/2014, de 06/03/14, que trata de listagem contendo ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba,

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências 544840 (Boqueirão), 544785, 544796 e 544783 (Vilatur), 544827 (Bacaxá), 544817 (Porto da Roça) registradas pelos consumidores do Município de Saquarema. Conforme histórico de atendimento as referidas ocorrências foram registradas a AGENERSA entre o período de 03 a 06/03/14.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 424, de 20/03/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Atendendo ao Ofício AGENERSA/CASAN nº.79/2014, a Concessionária, através da correspondência CAJ-227/14, 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 atendimento 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 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".



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-12/003.185/2014
Data 07/03/14 9h 30
Rubrica: Rmuf 104345648-0

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 15/04/14, a CASAN anexou ao processo Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº. 068/2014, na qual transcreve os argumentos da Concessionária e, quanto às reclamações registradas, informa que: "(...) **Alessandro Pimenta - Ocorrência 544840**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias; **Wilson Coelho - Ocorrência 544785**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária (...) enviou caminhão pipa ao imóvel" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias; **Sandro Chaves de Andrade - Ocorrência 544796**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária realizou monitoramento no local" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias; **João Abel Martins - Ocorrência 544783**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária realizou monitoramento no local" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias; **Ivan da Costa - Ocorrência 544827**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária realizou monitoramento no local" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias; **Dulce Borgers Caccavo - Ocorrência 544817**, imóvel localizado no final da rede de distribuição. (...) A Concessionária realizou monitoramento no local" e o "(...) abastecimento realizado via rede em 5 dias".

Ressalta 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 na 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".



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 de Água
Processo E-12/003.185 / 2014
De 07/03/14 91
Rubrica: Rubeira ID 4345648-0

Constata 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: **Alessandro Pimenta, Wilson Coelho, Sandro Chaves de Andrade, João Abel Martins, Ivan da Costa e Dulce Borges Caccavo** tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária".

Em 10/07/14, o processo foi reenviado à CASAN, por intermédio de minha assessoria, para que essa serventia esclareça se as ações desenvolvidas pela Concessionária para resolução de cada ocorrência estão de acordo com o contrato de concessão.

Em 11/07/14, a CASAN anexou ao processo Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº. 100/2014, informando que "(...) O 7º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão CN 03/96 estabelece os seguintes percentuais de atendimento, À POPULAÇÃO URBANA RESIDENTE ACRESCIDA DA FLUTUANTE, que a Concessionária *Águas de Juturnaíba*, deve prestar serviços de produção e abastecimento de água, bem como, de coleta e tratamento de esgotos sanitários domésticos. (...) Esses percentuais (Metas Contratuais) são globais para toda a Área de Concessão não sendo específicas para bairros ou localidades". Acrescenta que o percentual de atendimento é "(...) 92,16% - SUPERIOR A META CONTRATUAL - (90%)".

Esclarece a CASAN que "(...) Para um acréscimo da população em 280.000 VISITANTES, a necessidade de abastecimento de água passa ser: $582.636 \times 220 \text{ L/dia} = 128.179.920 \text{ L/dia} = 1.483,6 \text{ L/s}$. Comparando-se a vazão necessária (1.483,6 L/s) com a vazão máxima disponível (710,2 L/s), pode-se considerar que, nessa situação, o abastecimento passa ter caráter **EMERGENCIAL**".

Por fim, conclui que "(...) A Concessionária *Água de Juturnaíba* está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas o Contrato de Concessão. (...) Ficou constatado que, mesmo com o abastecimento de água agravado por: super população, rompimentos de adutoras, interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários, a Concessionária *Águas de Juturnaíba* envidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, utilizando: abastecimento de água, através de caminhões pipa,; rodízio de manobras de operação; mobilizando pessoal e equipamentos de



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-12/003.185/2014
Data 07/03/14 ^{Fls.} 92
Rubrica: Rubrica ID 1345648-0

modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários, provocado pela escassez de água. (...) A atuação da Concessionária Águas de Juturnaíba, no atendimento às reclamações surgidas, foi eficaz, e os esclarecimentos prestados foram integralmente aceitos pela CASAN".

Às fls. 55/57, 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 falha no abastecimento de água aos usuários, posição reafirmada fls.49/53, quando do questionamento da assessoria do Conselheiro Relator".

Esclarece a Procuradoria que "(...) Realmente, a Concessionária (...) tomou as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários acima registrados, inclusive com abastecimento de caminhões pipa".

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. (...) De outro giro, insta ser determinado abertura de processo regulatório específico, no sentido de se apurar as causas do rompimento da Adutora localizada a Estrada de São Vicente, Fazendinha, Araruama, conforme assinalado na carta da Concessionária Águas de Juturnaíba, fls.20".



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-12/003.185 / 2014
Data 07/03/14 9h 43
Rubrica: Ruyter ID 4345645-0

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 30/07/14, o processo foi reenviado à CASAN, por intermédio de minha assessoria, para que essa serventia esclarecesse, referente ao parecer da Procuradoria, "(...) quando ressalta que as explicações da Concessionária não foram capazes de elidir a inobservância ao princípio da prestação de serviço público adequado, em contrariedade ao parecer dessa Câmara Técnica que atribui as falhas ocorridas em razão da super população, temperaturas elevadas, rupturas de adutoras, interrupções no fornecimento de energia elétrica.(...) Por fim, para que essa serventia esclareça se as ações desenvolvidas pela Concessionária para resolução de cada ocorrência estão de acordo com o contrato de concessão e, na eventual falta de amparo contratual, se os esclarecimentos apresentados são suficientes para cada ocorrência e, conseqüentemente, se os atendimentos são entendidos por essa Câmara como tecnicamente adequados em conformidade com as boas práticas".

A Câmara Técnica de Saneamento desta Agência ratifica todas as considerações esposadas na Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 100/2014, conclui que "(...) Das seis reclamações constantes do Presente Processo, nenhuma deixou de ser atendida, o que variou foi o tempo do atendimento, o que é tecnicamente justificável, por diversas razões, tais como: pelo grande número de reclamações provocadas devido ao excessivo consumo de água por toda a população, incluindo os turistas; pela dificuldade de deslocamento das equipes de atendimento, ocasionada pelo anormal excesso de veículos transitando e ocupando irregularmente as ruas; pela dificuldade na realização de manobras nas redes, para que não produzissem desequilíbrio nos sistemas de distribuição e além de outras que geraram uma série de dificuldades, com reflexos à operação de um sistema, que passou a se situar na condição de EMERGÊNCIA; (...) Cabe esclarecer que o Contrato de Concessão não caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência, nem prevê atendimento pela Concessionária a superpopulação na área de concessão" e "(...) Como já citado na Nota Técnica CASAN nº 100/2014, os esclarecimentos apresentados pela Concessionária Águas de Juturnaíba, para cada ocorrência, são suficientes e tecnicamente aceitos por esta Câmara de Saneamento".

Em 28/08/14, o processo foi reenviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento, considerando as novas explicações da Câmara Técnica de Saneamento.



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-12/003.185 / 2014
Data: 07/03/14
Rubrica: Reuber ID 1345648-0

Às fls.72, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) o respeitável pronunciamento da experta Câmara Técnica de Saneamento, fls.59/62, não modifica o nosso entendimento, haja vista que as ocorrências foram registradas em período posterior (fevereiro de 2014). (...) E ainda, observamos que mesmo que fossem registradas no período de pico, estaria ou deveria estar a Concessionária pronta e preparada para cumprir o Diploma Legal, em razão de que todo ano, como é sabido e notório, o fluxo de turistas aumenta nessa época".

Por fim, conclui que "(...) A continuidade do serviço é um 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 descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando-se em conta o interesse da coletividade, por isso, entendemos que a Concessionária Águas de Juturnaíba não cumpriu devidamente a obrigação (...) de prestar o serviço público adequado".

Em atendimento ao ofício expedido pela minha assessoria (AGENERSA/CODIR/MF nº. 149/2014), a Concessionária, através da correspondência CAJ-806/14, 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 "(...) 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".

Acrescenta a Concessionária que "(...) O parecer da Procuradoria sustenta que a concessionária não deu nos autos explicações capazes de ilidir a inobservância ao Princípio da prestação do serviço adequado, sustentando que a concessionária infringiu a Cláusula 2ª, parágrafo segundo e terceiro do Contrato de Concessão, letras a,b,c, e Cláusula Décima, parágrafo segundo, e ainda, o art. 6º, da Lei 8987/95.(...) Em sua fundamentação, o parecer alega falta de continuidade no serviço de abastecimento aos reclamantes".



Esclarece que "(...) Diante de tal assertiva do parecer em comento, imperioso se faz trazer à colação o que é entendido como regularidade, continuidade e adequação na prestação dos serviços de fornecimento de água, tendo em vista as particularidades inerentes a esta prestação de serviço e, logicamente, sem se perder de mira que a água é um bem finito e escasso. (...) O art. 6º da Lei Federal nº 8.987/95 indica determinados critérios de aferição da adequação do serviço. Da mesma forma o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor também traz a determinação para a prestação de serviço adequado e aduz que os serviços essenciais devem ser contínuos".

Assevera a Concessionário que "(...) No caso em tela, com as mais elevadas expressões de respeito, o parecer da Procuradoria 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. (...) Os serviços de abastecimento de água são serviços peculiares que dependem de determinadas condições técnicas para que seja atendida a população de forma equânime, em atenção ao plano de metas de abastecimento aprovado pelos Poderes Concedentes. Eles dependem, essencialmente, da quantidade de água disponível e do funcionamento pleno do sistema de abastecimento, que por sua vez, necessita do fornecimento ininterrupto de energia elétrica, a fim de manter a continuidade do serviço".

Esclarece a Concessionária: "(...) Não por outro motivo que TODA legislação do setor determina a necessidade do usuário manter reservatório adequado para a armazenagem da água proveniente do abastecimento via rede e via caminhão-pipa, quando necessário, a fim de manter justamente a continuidade do serviço".

Cita a Águas de Juturnaíba que "(...) Essa peculiaridade dos serviços de água existente em todo o Brasil, de norte a sul, reflete a condição técnica que deve ser observada para a correta aplicação do princípio da continuidade e da adequação dos serviços. (...) A regularidade e a continuidade dos serviços públicos advêm diretamente do princípio da eficiência. Regularidade significa "manutenção da prestação do serviço segundo padrões qualitativos e quantitativos uniformes". Isso indica que o serviço para ser regular não precisa que seja prestado ininterruptamente ou somente via rede de abastecimento. Por exemplo, o serviço de água prestado em dias alternados, em um determinado horário, se caracteriza como regular, bem como o serviço prestado através de carros-pipa. Da mesma forma, quanto à questão da continuidade, que nada mais é que, uma vez oferecido o serviço público, o mesmo não pode deixar de ser oferecido".



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-12/003.185 / 2014
Data 07/03/14
Rubrica: Reunir 104345648-0

Acrescenta que "(...) No caso do serviço de abastecimento de água, a prestadora do serviço ainda tem a possibilidade de prestar o abastecimento via carro pipa, como fez a Concessionária, justamente pela necessidade de manter a continuidade do serviço em razão dos fatores emergenciais já exaustivamente expostos e observados pelo parecer da CASAN. (...) 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".

Por fim, assevera a Concessionária que "(...) Nesse ponto, faz-se necessário também salientar, apenas a guisa de exemplificação, 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, continua 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 Estágua
Processo n.º E-12/003.185 / 2014
Data 07/03/14 97
Rubrica: Rubrica ID 1345648-0

Processo n.º: **E-12/003.185/2014**
Autuação: **07/03/2014**
Concessionária: **ÁGUAS DE JUTURNAÍBA**
Assunto: **Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.**
Sessão Regulatória: **28 de janeiro de 2015**

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências 544840, 544785, 544796 e 544783, 544827, 544817, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, no município de Saquarema, atendido pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Conforme se observa das ocorrências, as mesmas foram registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 03/03/2014 a 06/03/2014, 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 envidou 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 E-12/003.185 / 2014
Data 07/03/14 p. 98
Rubrica: Raulson ID 4345648-0

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-12/003.185/2014
Data 07/03/14 Pm. 99
Rubrica: Leudon 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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.185/2014
Data 07/03/14 9h 100
Rubrica: Ruyfer 104345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 0379 , 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.**

**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-12/003.185/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

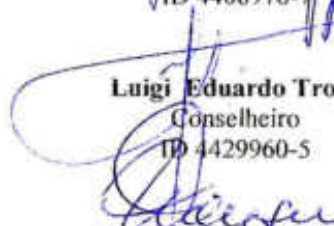
Art.1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba, a penalidade de advertência, com
base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art.
22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009, em razão do
descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "A",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

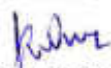
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

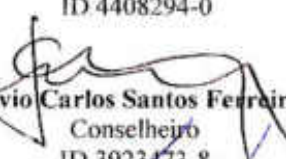
Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


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


Sívio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8


Ricardo Luis Senra Castro
Vogal