



Processo nº: E-12/003.124/2014
Data de autuação: 05/02/2014
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: 28/01/2015

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista o disposto na CI AGENERSA/OUVID nº. 042/2014, que trata das Ocorrências nº. 544241, 544271, 544215 e 544235, recebidas pela AGENERSA no período de 31/01/2014 a 05/02/2014, conforme abaixo:

- Ocorrência nº. 544241: a usuária Maria Ivete Rodrigues de Melo, residente à Rua Adilson de Oliveira, 33, São Geraldo, Saquarema/RJ, relata estar sem abastecimento há mais de 20 (vinte) dias;
- Ocorrência nº. 544271: o usuário Sérgio Fernando Madureira Borges, residente à Rua 8 de Setembro, 275, Porto da Roça, Bacaxá, Saquarema/RJ, relata estar sem abastecimento desde o mês de dezembro/2013;
- Ocorrência nº. 544215: o usuário Laerte Guimarães, residente à Rua Tereza, nº. 06, Areal, Araruama/RJ, relata estar sem abastecimento há cerca de 30 (trinta) dias;
- Ocorrência nº. 544235: o usuário Jorge Ferreira Vieira, residente à Rua do Carvalho, Lote 12, Quadra B, Outeiro, Araruama/RJ, relata estar sem abastecimento desde o mês de novembro/2013.

Consta, às fls. 12, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 419/2014, por meio da qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.



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

Em resposta à provocação deste Gabinete, a CAJ apresenta a carta CAJ-237/14, pela qual informa 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"; relata que "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 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"; aponta os principais fatores determinantes para a ocorrência de redução da pressão, tais como: aumento da população, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora localizada na Estrada São Vicente, Fazendinha, Araruama/RJ e falta de reservatório e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes; afirma que todas as reclamações foram prontamente atendidas, inclusive com o envio de caminhão pipa; que todas as medidas contingenciais foram adotadas, "(...) evitando assim maiores impactos na operacionalização do sistema de distribuição"; e entende que "(...) não há que se falar em 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".

Instada a se manifestar, a CASAN apresentou a Nota Técnica de fls. 39/46, por meio da qual aponta que a Delegatária "(...) 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"; destaca que "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"; e constata que "(...) a Águas de Juturnaíba emvidou 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 (...) tiveram suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária".



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

Em nova manifestação, a Delegatária se limita a manifestar concordância com o parecer apresentado pela CASAN e repisa que *"(...) emvidou significativos esforços para atender a todas as reclamações adotando as medidas emergenciais principalmente enviando água através de caminhão pipa"*.

O feito é remetido à CASAN, que concorda com as colocações da Concessionária. Ato contínuo, o processo é encaminhado à Procuradoria, que indica que *"(...) em momento algum, a Concessionária comprovou a causa do rompimento da adutora, sendo certo que este fato, pode ter sido gerado por falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, a oscilação no abastecimento de água"*; defende que a Delegatária deveria *"(...) traçar metas para impedir a interrupção do serviço público"* nos períodos em que há aumento populacional; sustenta que *"(...) os usuários permaneceram tempo desproporcional sem o devido abastecimento de água, sem que a Concessionária solucionasse o problema"*; e que *"(...) não há qualquer prova acerca do atendimento das solicitações dos usuários"*; razão pela qual opina pela aplicação de penalidade à Delegatária.

Mediante o ofício de fls. 76, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CAJ cópia de inteiro teor dos autos, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Por meio da carta CAJ-02/15, a Delegatária reitera as manifestações da CASAN; destaca que *"(...) nos termos da legislação em vigor aplicável, mormente o art. 29, do Decreto 22.872/96, em atendimento à cláusula terceira do Contrato de Concessório, os usuários do serviço de abastecimento de 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"*; 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"*; aponta que o Parecer da Procuradoria *"(...) não se coaduna com as provas dos autos, com a legislação em vigor e nem mesmo com o entendimento do douto conselho em caso semelhante anteriormente julgado (...)"*; e *"(...) 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"*; afirma 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*



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

justamente a continuidade do serviço"; explica 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 a questão da continuidade, que nada mais é que, uma vez oferecido o serviço público, o mesmo não pode deixar de ser oferecido"; e 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"¹; razões pelas quais solicita a aplicação do teor da Deliberação AGENERSA nº.1997/2014 ao presente processo.

É o Relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

¹ Todos os grifos como no original.



Processo nº : E-12/003.124/2014
Data de autuação: 05/02/2014
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: 28/01/2015

VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista o disposto na CI AGENERSA/OUVID nº. 042/2014, que trata das Ocorrências nº. 544241, 544271, 544215 e 544235, recebidas pela AGENERSA no período de 31/01/2014 a 05/02/2014, conforme abaixo:

- Ocorrência nº. 544241: a usuária Maria Ivete Rodrigues de Melo, residente à Rua Adilson de Oliveira, 33, São Geraldo, Saquarema/RJ, relata estar sem abastecimento há mais de 20 (vinte) dias;
- Ocorrência nº. 544271: o usuário Sérgio Fernando Madureira Borges, residente à Rua 8 de Setembro, 275, Porto da Roça, Bacaxá, Saquarema/RJ, relata estar sem abastecimento desde o mês de dezembro/2013;
- Ocorrência nº. 544215: o usuário Laerte Guimarães, residente à Rua Tereza, nº. 06, Areal, Araruama/RJ, relata estar sem abastecimento há cerca de 30 (trinta) dias;
- Ocorrência nº. 544235: o usuário Jorge Ferreira Vieira, residente à Rua do Carvalho, Lote 12, Quadra B, Outeiro, Araruama/RJ, relata estar sem abastecimento desde o mês de novembro/2013.

Como justificativa às ocorrências registradas nesta Autarquia, a Concessionária informa ter instituído Plano Operacional para atendimento aos usuários; aponta os principais fatores que entende determinantes para a ocorrência de redução na pressão, tais como: aumento da população, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora localizada na Estrada São Vicente, Fazendinha, Araruama/RJ e falta de reservatório e/ou



reservação insuficiente por parte dos clientes; e afirma que todas as reclamações foram prontamente atendidas, inclusive com o envio de caminhão pipa.

Analisando a matéria, a CASAN aponta que a Delegatária vem cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou esforços significativos para atender às reclamações apresentadas pelos usuários, adotando todas as medidas necessárias para a solução da questão.

A Procuradoria da AGENERSA aponta que houve descontinuidade no serviço público essencial e ressalta a ausência de proporcionalidade quanto ao tempo durante o qual os clientes permaneceram sem abastecimento, em afronta ao princípio da eficiência, razão pela qual sugere a aplicação de penalidade.

Em razões finais, a Delegatária reitera as manifestações da CASAN; destaca que *"(...) nos termos da legislação em vigor aplicável, mormente o art. 29, do Decreto 22.872/96, em atendimento à cláusula terceira do Contrato de Concessão, os usuários do serviço de abastecimento de 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"*; 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"*; explica 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 a questão da continuidade, que nada mais é que, uma vez oferecido o serviço público, o mesmo não pode deixar de ser oferecido"*; e 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"*¹.

Depreende-se dos autos que as ocorrências aqui examinadas tiveram ocasião durante a considerada "alta temporada", momento em que a população local aumenta consideravelmente, muitas vezes chegando ao triplo do normal.

¹ Todos os grifos como no original.



Analisando toda a documentação acostada ao feito, constato que a Concessionária Águas de Juturnaíba procurou preparar-se para as contingências inerentes a esse período através das ações supra mencionadas, além de estar rigorosamente cumprindo as metas contratuais de produção e distribuição de água, assim como de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

Ocorre que, não obstante os fatores alheios à sua atuação - *significativo aumento da população flutuante na região (acima de qualquer previsão), a alta temperatura, a estiagem prolongada, o rompimento da adutora e as diversas interrupções no fornecimento de energia elétrica* - os esforços empregados pela Delegatária para atendimento aos usuários não se mostrou eficaz, uma vez que a própria empresa informa, às fls. 37, que somente regularizou o fornecimento 05 (cinco) dias após o recebimento das reclamações por parte da Ouvidoria da AGENERSA, prazo que não inclui o período anterior ao registro das mesmas naquele órgão.

Assim, inevitável constatar a inadequada prestação do serviço público, o que atrai à Concessionária a aplicação das penalidades previstas no Contrato de Concessão.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- 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, em razão dos fatos narrados no presente processo;
- Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos na Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

É o Voto.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-124/2014

Data 05/02/2014 Fls.: 92

Arquivo: 00010-4359397-6

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 2375, DE 28 DE JANEIRO DE 2014

Luigi Troisi
Conselheiro
Funcional: 4429960-8

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAIBA -
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-12/003.124/2014, por unanimidade,

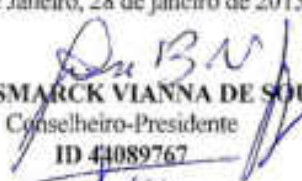
DELIBERA:

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

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos na Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

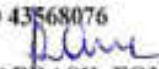
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

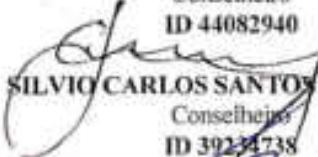
Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGIEDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


RICARDO LUIS SENRA CASTRO
VOGAL