



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-12/003.142/2014
Data 14/02/14
Rubrica: 4366656-6

Processo nº.: E-12/003.142/2014
Autuação: 14/02/2014
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N° 053, de 13/02/14, em razão do encaminhamento da Ouvidoria desta Agência de listagem contendo ocorrências contra a Concessionária PROLAGOS a respeito de problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

Motivaram a abertura deste processo, as ocorrências 544338 (Aquarius), 544392 (Peró), 544394 (Jardim Esperança), registradas por consumidores do município de Cabo Frio, 544331 (Morro da Cabocla), 544455 (Centro), por consumidores do município de Arraial do Cabo e 544432 (Praia Linda), por consumidor de São Pedro da Aldeia

Conforme histórico de atendimento, as referidas ocorrências foram registradas na AGENERSA entre o período de 07 a 13/01/14 e, em todas as reclamações, os consumidores relatam a falta de abastecimento de água.

Ofício AGENERSA/SECEX 106/14, 17/02/14, encaminhado à Concessionária para ciência da instauração do presente regulatório.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 422, de 20/02/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.



Atendendo ao ofício AGENERSA/CASAN 56/2014, a Concessionária, através da Carta da PROLAGOS 0390/2014, de 11/03/14, esclarece que "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos. (...) Neste sentido organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento, inicialmente de 1200 l/s (2012) para 1310 l/s até dezembro/13 e, a partir de final de fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s".

Salienta que "(...) Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de plantões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas. (...) A operação dos sistemas esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e início das férias".

Segundo a Concessionária, no ano de 2014, a questão informada teve seu efeito ampliado pelas seguintes circunstâncias:

"(...) a) A área da concessão, que conta com 390 mil habitantes, recebeu um número de turistas 05 (cinco) vezes superior a população residente, pelo menos 20% acima das melhores previsões. O município de Armação de Búzios, que conta com uma população de 29 mil habitantes, excepcionalmente este ano estima-se que tenha recebido mais de 200 mil turistas. Já Cabo Frio (200 mil habitantes) superou 1 milhão de turistas na véspera, durante e nos dois dias imediatamente seguintes à passagem de ano, fato também em virtude de o feriado ter ocorrido numa quarta-feira. Este incremento pode ser também atribuído a uma agenda bastante extensa de shows musicais gratuitos de artistas renomados (mais de 20 shows), promovida pelos municípios e concentrada em cinco dias.



(...) b) Há informação do Centro de Previsão do Tempo e Estudos Climáticos (CPTEC) baseado nas informações colhidas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) de que a região da concessão da Prolagos registrou as mais altas temperaturas já verificadas no mundo, precisamente a 3ª temperatura mais alta, o que determinou um expressivo aumento no consumo diário de água, esvaziando rapidamente os reservatórios".

Comenta que "(...) Em relação aos eventos ocorridos, registramos que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e em relação à falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. (...) A Prolagos realizou todos os procedimentos necessários para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retoma a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança".

Menciona que "(...) duas situações de paragens de sistemas em curto prazo e em alta temporada, com um consumo ampliado em cinco vezes da água habitualmente consumida, demandou de um maior intervalo de tempo para normalização do abastecimento. A defasagem de abastecimento por meio de tubulação foi compensada imediatamente com a entrega de água por caminhão pipa, contratação emergencial feita pela concessionária para complementar o seu plano contingencial neste período para o qual reserva sete caminhões, passando para 21 caminhões. Estas pipas d'água estavam sendo disponibilizadas para os consumidores que não conseguiam se abastecer por meio de tubulação. (...) E, neste sentido, resta evidente que a continuidade dos serviços públicos não pode ter caráter absoluto, mesmo se constituindo esta a regra geral. Há excepcionalidades a este princípio. Existem situações específicas onde a empresa está autorizada a paralisar temporariamente os serviços, principalmente em casos de necessidade de realização de reparos técnicos ou na realização de obras para expansão e melhorias, conforme inclusive previsto no contrato de concessão, cláusula 10 (...)"



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-12/003.142/2014

Data: 14/02/14

Rubrica: 4366656-E

Registra que "(...) a concessionária respeita a primazia do serviço prestado a população. (...) Nunca é demais salientar que a concessionária vem cumprindo com o contrato de concessão, conforme prevê o artigo 4º da Lei Federal nº 8.987/95, no que se refere às metas de atendimento e investimento, ambas controladas e fiscalizadas por essa AGENERSA. (...) Neste sentido teve certificada por essa Agência Reguladora o cumprimento de suas metas de atendimento à população, nos termos do Edital de Licitação nº 04/96-SQSP-RJ, conforme Notas Técnicas nºs 62/2011, 123/2012, 093/2013".

Quanto à falha no fornecimento de energia elétrica, aponta que "(...) após a perda de pressão na linha em face do rompimento da adutora de 31/12/2013, o sistema iniciou a retomada de pressão gradativa. Antes de seu completo restabelecimento, no dia 09/01/2014 a concessionária foi informada pela Ampla sobre uma manutenção agendada na rede elétrica com apenas 30 minutos de antecedência, em total desconformidade com a Resolução 414/2010 da ANEEL que determina em seu artigo 173 que o usuário deve ser notificado com antecedência mínima de 03 dias da suspensão de fornecimento de energia quando tal se der por questões de ordem técnica ou de segurança. (...) Pela imprevisibilidade do ocorrido não há que se falar em responsabilização pela falta do dever de cuidado da empresa e manutenção do sistema de abastecimento".

Prossegue aduzindo que "(...) O abastecimento prejudicado em algumas localidades a partir de 09/01/2014 ocorreu em virtude da falha no fornecimento de energia elétrica, de responsabilidade de terceiro, situação fora do controle da concessionária, o que ilide a responsabilidade da Prolagos. (...) Em face da apuração procedida pela AGENERSA, atualmente a empresa está em fase de cumprimento da Deliberação AGENERSA nº 1.893/13, a qual determinou que a Prolagos apresentasse no "prazo de 30 dias projetos para a implantação dos sistemas de geração própria de energia e solução dos problemas de variação de tensão, em pontos considerados vitais para o serviço de água e esgoto, exibindo relação custo-benefício, bem como cronograma físico-financeiro e planilha orçamentária detalhada".



Prossegue informando que "(...) a empresa 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. (...) Também (...) disponibilizou caminhões pipas aos usuários que não conseguiam se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento; divulgou em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados e solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação; cientificou Poderes Concedentes, Juízes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas (...)".

Por fim, entende que "(...) não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado; está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora de 31 de dezembro de 2013 e teve a sua operação prejudicada pela falta de energia, fato de terceiro, devidamente comprovado, que se compara às situações de caso fortuito e força maior, de modo a excluir o próprio nexo de causalidade existente entre a conduta do agente e eventual dano. (...) Mais que isto, a concessionária comprovadamente empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes".

A CASAN, após relatório do processo contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações registradas¹, ressalta que "(...) A Prolagos está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: 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, atualmente com registro de 641.315 habitantes. No momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando esse número para 1.600.000 pessoas, a distribuição de água passa a ficar prejudicada".



Frise a Câmara Técnica que "(...) No final do ano de 2013, o abastecimento de água foi agravado, pelas seguintes causas principais: a superpopulação citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários".

Encerra sublinhando que "(...) Ficou constatado que a Prolagos emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, utilizando rodízio de manobras de operação, 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 as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária".

A Procuradoria, em 02/04/014, após analisar a documentação constante do administrativo pontua que "(...) a Concessionária PROLAGOS tomou as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários (...), com medidas, dentre outras, de abastecimento de carros pipa. Porém, as explicações da Concessionária PROLAGOS não são suficientes para elidir o constante da Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo do Contrato de Concessão e também quanto à Cláusula Décima, Parágrafo Segundo, do referido Diploma Contratual".

Desta forma, assinala que "(...) em que pese os esforços da Concessionária PROLAGOS, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas".

Autos encaminhados à CASAN para que aquela serventia esclareça se as ações desenvolvidas pela Concessionária para resolução das ocorrências estão de acordo com o contrato de concessão e, na eventual falta de amparo contratual, se os esclarecimentos apresentados são suficientes para as ocorrências e, conseqüentemente, se os atendimentos são entendidos por essa Câmara como tecnicamente adequados em conformidade com as boas práticas.



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-12/003.142/2014
Data 14/02/14 Págs. 110
Rubrica: 4366656-6

Em sua Nota Técnica 121/2014, a CASAN conclui que "(...) A Concessionária Prolagos 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 577.184 habitantes, que corresponde a 90% dos 641.315 habitantes da área (residentes acrescidos dos flutuantes)".

Salienta que aquela Câmara Técnica 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".

Constatou que a PROLAGOS "(...) envidou 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 comunicação via TV, rádios e jornais de grande circulação, a condição de Emergência em que se encontrava o Sistema de Distribuição de Água".

Esclarece que "(...) o período considerado pela CASAN, como sendo de Alta Temporada, na Região dos Lagos, se estendendo desde meados de dezembro a meados de março do ano seguinte, época em que turistas/visitantes afluem para a Região dos Lagos, está 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".

Por fim, entende a CASAN que "(...) a Prolagos, para a solução da ocorrência em questão, desenvolveu ações tecnicamente adequadas, de acordo com o Contrato de Concessão e em conformidade com as boas práticas".



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

E-12/003.142/2014
14 02 14 111
X 43666566

Atendendo ao ofício AGENERSA/MF 151, em 18/12/14, a Concessionária apresenta suas considerações finais reiterando suas alegações no sentido de não ser responsabilizada pelos fatores que impuseram a precariedade de abastecimento no verão de 2014.

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

• **Anderson Pado Ribeiro**

Matrícula: 142644 / Ocorrência: 544338
Trv. Tubarão, LT 2, Aquários - Cabo Frio

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra de parte alta e baixa.

Resultado:

Local abastecido via rede em 2 dias.

• **Alberto Afonso Junior**

Matrícula: 883719/ Ocorrência: 544392
Av. Princesa Isabel, 20, Però - Cabo Frio

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 5 dias.

• **Sandra Rodrigues Caldeira Pevinno**

Matrícula: 991708 / Ocorrência: 544394
Rua Migue Galo, 19, PQ Eldorado 2, Jardim Esperança - Cabo Frio

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa 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 Estágua
Processo n.º E-12/003.142/2014
Data 14/02/14
Rubrica: 4366656.6

• **Claudio José Rosa**

Matrícula: 127010 / Ocorrência: 544331

Rua Tome de Souza, 88a, Morro da Cabocla, Arraial do Cabo

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada a forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa em 5 dias.

• **Maria das Graças Pereira**

Matrícula: 1108514 / Ocorrência: 544455

Av. da Liberdade, no 9C, Centro - Arraial do Cabo

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa.

Resultado:

Local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.

• **Joaquim Rodrigues Vargas**

Matrícula: 725242 / Ocorrência: 544432

Rua Pernambuco, Lotes 18 e 19, Praia Linda - São Pedro da Aldeia

Identificação do problema:

Local com abastecimento deficiente, por se tratar de parte alta, devido o alto consumo no período de alta temporada e forte calor as pressões diminuem dificultando o abastecimento das partes mais altas.

Providência da Concessionária:

Implantado sistema de manobra com rodízio de parte alta e baixa, solicitando o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que normalize via rede.

Resultado:

Local abastecido por carro pipa, abastecimento via rede será normalizado de forma gradativa 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-12/003.142/2014
Data 14/02/14 Fls: 113
Rubrica: 43666.56-6

Processo nº.: E-12/003.142/2014
Autuação: 14/02/2014
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências 544338, 544392, 544394, 544331, 544455 e 544432, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Cabo Frio, Arraial do Cabo e São Pedro da Aldeia, atendidos pela Concessionária PROLAGOS.

Conforme se observa das ocorrências, as mesmas foram registradas nesta Agência Reguladora entre o período de 07/02/2014 a 13/02/2014, cujos pedidos de atendimento já vinham de uma semana a aproximadamente dois meses.

Em sua defesa, a Concessionária, após informar todas as providências necessárias adotadas ao seu alcance¹ para o período de grande ocupação da região, ressaltou que a operação esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e início das férias.

¹ "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.

(...) organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento (...)

Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de plantões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva (...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas".



Em relação aos eventos ocorridos, registra a Delegatária que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e, em relação à falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. Não obstante tais acontecimentos, realizou todos os procedimentos para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retoma a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança.

Registra a Concessionária que a empresa, 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;
- disponibilizou, ainda, caminhões pipas aos usuários que não conseguiam se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento;
- divulgou, em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão, as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados;
- solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação e
- cientificou Poderes Concedentes, Juizes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas.

Por fim, entende que não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado e empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes.



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-12/003.142/2014

Data 14/02/14 Pág. 115

Técnico: L.3066566

Processo nº E-12/003.142/2014

Data 14/02/14

Data de Revisão: 27/02/14

Assinatura: [assinatura]

A CASAN apresenta seu relatório, contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações e, em sua conclusão, afirma que a Concessionária PROLAGOS está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: Produção e Distribuição de Água e na Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários.

Afirma aquela Câmara Técnica que a água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante, dentro dos limites contratuais e da razoabilidade, que ocupa toda a Área de Concessão, atualmente com registro de 641.315 habitantes. No momento em que, repentinamente, surgem visitantes que elevam esse número para uma população extraordinária de 1.600.000 pessoas, a distribuição de água passa a ficar prejudicada.

Frisa a Câmara Técnica que, no final do ano de 2013, o abastecimento de água foi agravado, pelas seguintes causas principais: a superpopulação citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários.

Por isso, entendeu que a PROLAGOS envidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, utilizando rodízio de manobras de operação, 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.

A Procuradoria, entendendo de forma diversa, em razão de considerar que embora tenha a PROLAGOS tomado as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários, com medidas, dentre outras, de abastecimento de carros pipa, as justificativas apresentadas não tem o condão de eximi-la do cumprimento da obrigação constitucional da prestação do serviço adequado, razão pela qual, opina pela aplicação de penalidade.

[assinatura]



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-12/003.142/2014
Data 14/02/14 Pág. 416
Protocolo 4366656-6

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 PROLAGOS.

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.

Desta forma, sugiro ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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-12/003.142/2014

Data 14/02/14 Fls.: 117

Rubrica: 4366656-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº , DE 26 DE FEVEREIRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA 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-12/003.142/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

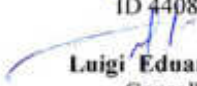
Art.1º - Aplicar à Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "a", do Contrato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

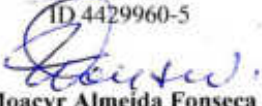
Art.2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro 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