



Processo nº: E-12/003/466/2014
Data de Autuação: 26/08/2014
Concessionária: Prolagos
Assunto: Plano de Abastecimento de Água no Verão 2014/2015
Sessão Regulatória: 28 de Abril de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pelo requerimento AGENERSA/SECEX nº 346, de 26/08/2014¹, tendo como justificativa a apresentação de planejamento preventivo para o sistema de abastecimento de água da Concessionária Prolagos, que atua em diversos Municípios da Região dos Lagos, considerando a proximidade do verão 2014/2015.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº 500, de 27/08/2014², foi informado à Concessionária Prolagos a autuação do processo, tendo em vista a Deliberação AGENERSA nº 1917/2014³, integrada pela Deliberação AGENERSA nº 2130/2014⁴.

¹ Fls. 03.

² Fls. 05.

³ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1.917

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA 535245.

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-12/003.160/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a forma de cobrança aplicada pela Concessionária Prolagos, *in casu*, está em conformidade com o Decreto Estadual 22.877/96 e com o Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à Concessionária Prolagos que no prazo de 10 (dez) dias responda, de forma fundamentada, ao questionamento do cliente no que diz respeito ao fato de que, caso haja apenas uma caixa d'água para ambas as construções, estaria sua residência caracterizada como apenas 01 (uma) economia e que envie a esta AGENERSA comprovante do efetivo contato;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência com base na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º combinada com a Cláusula 19, Parágrafo 1º, item f, do Contrato de Concessão;

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CE nº 007/2010;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos doze meses anteriores à prática da infração, pela não prestação de informação ao cliente, com base no Contrato de Concessão, Cláusula Décima, Parágrafo 3º "f" combinado com a Instrução Normativa CODIR nº 037/2009, art. 22, inciso I, item "f", e art. 32 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico;

Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 027/2010;

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



Foi solicitada à CASAN⁵, que verificasse com a Concessionária a apresentação do planejamento preventivo para o sistema de abastecimento de água, considerando a proximidade do verão 2014/2015.

Em resposta, a Prolagos⁶ encaminhou as ações já adotadas e as em andamento, tais como **Obras de otimização e melhoria do Sistema de Abastecimento**, nos municípios de São Pedro da Aldeia, Arraial do Cabo, Iguaba Grande e Cabo Frio. **Obras da Concessão com reflexo no Abastecimento do Próximo Verão**, com a construção de 04 (quatro) reservatórios com capacidade de armazenamento de 15 (quinze) milhões de litros de água, (obras já concluídas). **Falhas no Fornecimento de Energia Elétrica**, em cumprimento a Deliberação AGENERSA nº 1893/2013 (Processo regulatório E-12/003/114/2013) foram apresentados os 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. O investimento monta mais de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões) de reais os quais não integram o atual Plano de Investimento aprovado para a Concessão. **Necessidade de Medidas Adicionais pelos Consumidores**, - além das obras e ações da Concessionária, a colaboração dos proprietários dos imóveis locados para temporada, sugerindo antes da ocupação, que o proprietário vistorie suas instalações internas (boias das cisternas, registros de entrada e limpeza das caixas d'água), distribuição de material junto com as contas de água, incentivando os consumidores a tomarem as medidas com o fim de um melhor abastecimento, estreitou ainda mais o relacionamento com os líderes comunitários dos municípios atendidos, recebeu representantes de bairros dos municípios para esclarecer as dúvidas sobre o funcionamento do sistema de abastecimento. Nesses encontros, a Concessionária teve a oportunidade de

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro - Presidente, LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro-Relator, ROOSEVELT BRASIL FONSECA Conselheiro, SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro, MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro, MÁRIO FLÁVIO MOREIRA Vogal.

4 AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2.130

DE 31 DE JULHO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA 535245.

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-12/003.160/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

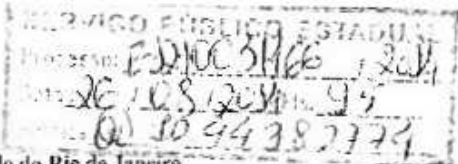
Art. 1º - Conhecer o Recurso Interposto pela Concessionária Prolagos em face da Deliberação AGENERSA nº 1917/14, de 30/01/2014, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida;

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro - Presidente, LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro, ROOSEVELT BRASIL FONSECA Conselheiro, SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro-Relator, MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro, MÁRIO FLÁVIO MOREIRA Vogal

⁵ Fls. 09, de 09/09/2014.

⁶ Fls. 013 à 23 - curta - PR/01509/2014 PROLAGOS de 17/10/2014.



conhecer melhor os principais anseios da população, acarretando em ações imediatas de melhorias no sistema de abastecimento. As atividades tiveram apoio do Programa Afluentes.

Após análise da carta da Prolagos, a CASAN⁷ emitiu parecer, concluindo que *"As ações que serão desenvolvidas pela Concessionária Prolagos para atender (...), tem potencial para minimizar os problemas de desabastecimento que ocorrem nos períodos de altas temporadas na Região dos Lagos;"*

Instada a se manifestar, a CAPET⁸ verificou, *"(...) que a matéria de caráter estritamente econômico-financeiro é a que lista a intervenção relativa ao suprimento de energia para a área da concessão, mas que foi tratada, em termos técnicos completos, no âmbito do processo E-12/003.114/2014, que inclui o orçamento das obras necessárias. A CAPET emitiu a Nota Técnica 099/2014, (...)." E concluiu, "Não há, nos demais tópicos avaliados, matéria afeita às competências desta Câmara Técnica."*

O parecer da Procuradoria⁹ da AGENERSA, deixa claro que o Manual de Procedimentos para Prestação do Serviço Público de Saneamento Básico, determina em seu artigo 38¹⁰, parágrafo único¹¹ do mesmo artigo, bem como os artigos 39 e 40¹².

Considerando a falta d'água (desabastecimento ou intermitência do sistema), como uma situação de emergência que, de fato, é, a Procuradoria citou os artigos 69 à 71¹³ do mesmo manual, em combinação com os artigos acima.

⁷ Fls. 24 à 28 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 138/2014, de 05/11/2014.

⁸ Fls. 31 e 37, de 10/11/2014.

⁹ Fls. 34 à 48, de 10/11/2014.

¹⁰ "A CONCESSIONÁRIA assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções devidas à deficiências nos sistemas ou capacidade inadequada. Deverá garantir sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas da vida, em toda a vigência do Contrato de Concessão."

¹¹ "PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA, em caso de impossibilidade de abastecimento contínuo a qualquer USUÁRIO, deverá apresentar de imediato à AGENCIA REGULADORA, as devidas justificativas e elaborar e executar os projetos necessários ao cumprimento do estabelecido no caput da presente Artigo, em prazo máximo de seis meses."

¹² "Art. 39. A CONCESSIONÁRIA se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

PARÁGRAFO ÚNICO - Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência de emergência. (grifo meu)

Art. 40. No caso de interrupção do serviço com duração superior a vinte e quatro horas, a CONCESSIONÁRIA deverá prever uma modalidade de abastecimento de emergência aos USUÁRIOS afetados sem nenhum ônus para os mesmos. (grifo meu)

PARÁGRAFO ÚNICO - O prazo de interrupção dos serviços deverá ser reduzido pela CONCESSIONÁRIA ao limite máximo de seis horas, quando se tratar de estabelecimentos hospitalares, clínicas, sanatórios, outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes e instituições correcionais."

¹³ "Art. 69. Serão consideradas situações de emergência, dentre outras: incêndios, inundações, presença de substâncias contaminantes na água, emergências operacionais a qualquer outra que, por sua magnitude e características, poderá oferecer condições de perigo à população e à normal prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA. (grifo meu)

h



Cita também os artigos 2^o14, 9^o15, 40^o à 46^o16 a Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece a Política Nacional de Saneamento Básico.

Lembra a Procuradoria, que a Portaria nº 2.914, de 12/12/2011, dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, em seus artigos 12^o17, 15^o18, 16^o19, 25^o20 e 26^o21.

Art. 70. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver, dentro dos seis meses contados da aprovação do presente Manual, um Plano de Prevenção de Emergências, onde estejam contemplados os métodos e procedimentos implementados e a implementor para a prevenção de situações de emergência, bem como os métodos e procedimentos que se serão adotados para enfrentar e resolver situações de emergência, quando estas ocorrerem.

§ 1^o - Este Plano deverá ser entregue à AGÊNCIA REGULADORA, que poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA os esclarecimentos que julgar necessários, aprovando ou rejeitando-o. A solicitação deverá ser atendida dentro do prazo máximo de cinco dias úteis.

§ 2^o - Aprovado o Plano, do mesmo será dado conhecimento à defesa civil estadual ou municipal, conforme o caso, pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 71. A CONCESSIONÁRIA enquanto estiver desenvolvendo o Plano deverá tomar conhecimento e participar de outros planos de emergência já existentes, coordenados pela Defesa Civil Estadual ou Municipal, contribuindo com pessoal, material e equipamento sempre que solicitada."

14 **Art. 2^o** Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais:

VI - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para os quais o saneamento básico seja fator determinante;

X - transparência das ações, baseada em sistemas de informação e processos decisórios institucionalizados;

XI - segurança, qualidade e regularidade;

15 **Art. 3^o** O titular dos serviços formulará a respectiva política pública de saneamento básico, devendo, para tanto:

III - adotar parâmetros para a garantia do atendimento essencial à saúde pública, inclusive quanto ao volume mínimo per capita de água para abastecimento público, observadas as normas nacionais relativas à potabilidade da água;

16 **Art. 40.** Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

I - situações de emergência que afetem a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

§ 1^o - As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários.

Art. 43. A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais.

Art. 46. Em situação crítica de escassez ou contaminação de recursos hídricos que obrigue a adoção de racionamento, declarada pela autoridade gestora de recursos hídricos, o ente regulador poderá adotar mecanismos tarifários de contingência, com objetivo de cobrir custos adicionais decorrentes, garantindo o equilíbrio financeiro da prestação do serviço e a gestão da demanda.

17 **Art. 12.** Compete às Secretarias de Saúde dos Municípios:

IV - manter articulação com as atividades de regulação quando detectadas falhas relativas à qualidade dos serviços de abastecimento de água, a fim de que sejam adotadas as providências concernentes a sua área de competência;

18 **Art. 15.** Compete ao responsável pelo fornecimento de água para consumo humano por meio de veículo transportador:

I - garantir que tanques, válvulas e equipamentos dos veículos transportadores sejam apropriados e de uso exclusivo para o armazenamento e transporte de água potável;

II - manter registro com dados atualizados sobre o fornecedor e a fonte de água;

III - manter registro atualizado das análises de controle da qualidade da água, previstas nesta Portaria;

IV - assegurar que a água fornecida contenha um teor mínimo de cloro residual livre de 0,5 mg/L; e

V - garantir que o veículo utilizado para fornecimento de água contenha, de forma visível, a inscrição "ÁGUA POTÁVEL" e os dados de endereço e telefone para contato.

4



Com relação a elaboração e a implementação de planos de contingência, prossegue a Procuradoria, "(...) deve-se observar que a garantia da qualidade da água para consumo humano está cada vez mais associada à incorporação de metodologias de avaliação e gestão de riscos (...)." E que a Organização Mundial de Saúde recomenda que "(...) os prestadores desenvolvam Planos de Segurança da Água, através de uma efetiva gestão e operação de origens de água, estações de tratamento e sistemas de distribuição." Eventos de consequências catastróficas aconselha a elaboração de Planos de Emergência²² para lhes fazer face.

A Procuradoria, aconselha "(...) que os prestadores elaborem um Plano de Contingência, integrando planos de ação para dar respostas a este tipo de situações de emergência." E que está previsto na Lei federal n.º 11.445/2007, "ações para emergências e contingências fazem parte da abrangência mínima do plano de saneamento básico (Art. 19, inciso IV), inclusive com racionamento, se necessário (Art. 23, inciso XI)." O Plano de atendimento para situações de emergência visa "mitigar os efeitos de acidentes em qualquer um dos serviços de saneamento básico. (...) Eventuais faltas de água e interrupções no abastecimento podem ocorrer, por manutenção do sistema, dentre outros."

Os planos de emergência e contingência "devem assegurar a continuidade dos processos automatizados, assim como acelerar a retomada e a normalidade em caso de sinistros de qualquer natureza."

E cita algumas regras básicas²³, para se criar um plano satisfatório.

¹⁹ Art. 16. A água proveniente de solução alternativa coletiva ou individual, para fins de consumo humano, não poderá ser misturada com a água da rede de distribuição.

²⁰ Art. 25. A rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com pressão positiva em toda sua extensão.

²¹ Art. 26. Compete ao responsável pela operação do sistema de abastecimento de água para consumo humano notificar à autoridade de saúde pública e informar à respectiva entidade reguladora e à população, identificando períodos e locais, sempre que houver:

- I - situações de emergência com potencial para atingir a segurança de pessoas e bens;
- II - interrupção, pressão negativa ou intermitência no sistema de abastecimento;
- III - necessidade de realizar operação programada na rede de distribuição, que possa submeter trechos a pressão negativa;
- IV - modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas de abastecimento; e
- V - situações que possam oferecer risco à saúde.

²² Um Plano de Emergência deve especificar, de forma clara, os responsáveis pela coordenação das medidas a tomar, os esquemas alternativos para o abastecimento de água de emergência e um plano de comunicação para alertar e informar os consumidores.

²³ - Identificar todos os processos funcionais e operacionais da organização;



É concluí, resumindo que "o plano apresentado pela PROLAGOS está incompleto e não atende, plenamente, a legislação em vigor, não prevê sinergia com os Poderes Concedentes Municipais, que devem ter seus planos de emergência e contingência, e, portanto, carece de suporte probatório e mais detalhamento técnico." E que com base em todo o exposto, e na legislação específica da matéria, opina por "considerar que a proposta de Plano de Abastecimento de Água para o Verão de 2014/2015, apresentado pela Concessionária PROLAGOS, está incompleto e deve ser adequado ao Manual de Procedimentos aprovado pela Agenersa, e atende parcialmente ao fim essencial a que se destina devendo ser intimada, para em prazo cêlere, apresentar plano que contemple as hipóteses suso definidas neste parecer como plano satisfatório."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 01/15²⁴, para a Concessionária Prolagos, querendo, apresentar suas manifestações.

Através da carta PR/2028/2014, de 18/12/2014²⁵, a Prolagos encaminhou "as evidências de implementação" do Plano de Contingências para o Verão 2014/2015, composta pelas seguintes obras já concluídas, e que fazem parte do processo regulatório E-12/003/625/2014: Implantação de Sub Adutora Braga - Cabo Frio; Implantação de Rede Coletora de Esgoto; Implantação de Rede de Distribuição; Implantação de Reforço Campo das Colinas; Implantação de Sub Adutora - Morro dos Milagres; Implantação de Sub Adutora Nelore - Cabo Frio; Implantação de Linha de Recalque e Bombeamento Pedreira/Cancla City/Iguaba Pequena; Implantação de Sub Adutora Parque Tamariz - Iguaba Grande. Mais as obras da Concessão com reflexo no Abastecimento do Verão 2015. Falhas no fornecimento de Energia Elétrica, e Necessidades de Medidas Adicionais pelos Consumidores.

- Avaliar os impactos nos referidos processos, ou seja, para cada processo identificado, avaliar o impacto que a sua falha representa para a organização, levando em consideração também as interdependências entre processos. Como resultado deste trabalho será possível identificar todas as questões críticas;
- Identificar riscos e definir cenários possíveis de falha para cada um dos processos críticos, levando em conta a probabilidade de ocorrência de cada falha, provável duração dos efeitos, consequências resultantes, custos inerentes e os limites máximos aceitáveis de permanência da falha sem a ativação da respectiva medida de contingência e/ou emergência;
- Identificar medidas para cada falha, ou seja, listar as medidas a serem postas em prática caso a falha aconteça;
- Definir ações necessárias para operacionalização das medidas, cuja implantação dependa da aquisição de recursos físicos e/ou humanos;
- Definir forma de monitoramento após a falha;
- Definir critérios de ativação do plano, como tempo máximo aceitável de permanência da falha;
- Identificar o responsável pela ativação do plano, normalmente situado em um alto nível hierárquico;

²⁴ Fls. 49, e: 05/01/2015.

²⁵ Fls. 52 à 69.




Em resposta ao Ofício acima referenciado a Prolagos protocolizou a carta PR/057/2014, de 09/12/2014²⁶, onde apresenta um histórico sobre o processo em comento " (...) foi instaurado para atender a uma determinação da Agência Reguladora de apresentação pela Concessionária de um plano de Contingência visando minimizar os problemas com abastecimento de água no verão 2014/2015."

Instada a se manifestar a respeito das duas cartas da Prolagos, a Procuradoria em seu parecer²⁷, ratifica seu parecer de fls. 29 à 43, onde entendeu num primeiro momento que "o plano apresentado não atendeu aos ditames do Manual de procedimentos aprovado pela AGENERSA, uma vez que o documento, (...), está incompleto e carente de suporte probatório. (...) a Concessionária foi instada a se manifestar, tendo oportunidade de efetivamente melhorar e apresentar um lastro probatório satisfatório de seu plano de abastecimento, sanando as falhas já existentes, porém apresentou mera cópia do documento anterior. (...) em sua segunda manifestação, a Concessionária demonstrou obras de otimização e melhoria do sistema de abastecimento, (...). (...) a Concessionária apresentou a implantação de: (...). (...), mostrou a conclusão de obras de construção de reservatórios, (...) ampliando a capacidade de armazenamento. (...) a questão da obtenção de gerador para minimizar dos danos inerentes a falha na prestação do serviço de energia foi tratado em processo próprio, E-12/003/114/3013."

É concluiu, com base no exposto, e na legislação específica da matéria, que "opina por considerar que a proposta de Plano de Abastecimento de Água para o Verão 2014/2015, pela Concessionária PROLAGOS, satisfatório."

Concedido prazo para a Concessionária, querendo, apresentar suas razões finais²⁸, sendo feito através da carta nº 0453/2015, de 18/03/2105²⁹, onde ratifica a manifestação apresentada nos autos corroborando com a conclusão do parecer da Procuradoria.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

²⁶ Fls. 52 à 69.

²⁷ Fls. 61 à 85 - Parecer nº 15/2015 - JVC, de 06/02/2015.

²⁸ Fls. 86 OF. AGENERSA/CODIR/SS Nº 26/15, de 25/02/2015.

²⁹ Fls. 89, cópia

Processo nº.: E-12/003/466/2014
Data de Arquivamento: 26/08/2014
Concessionária: Prolagos
Assunto: Plano de Abastecimento de Água no Verão 2014/2015
Sessão Regulatória: 28 de Abril de 2015

VOTO

O presente processo foi aberto em decorrência da apresentação de planejamento preventivo para o sistema de abastecimento de água da Concessionária Prolagos, que atua em diversos Municípios da Região dos Lagos, considerando a proximidade do verão 2014/2015.

Foi solicitada à CASAN¹, que verificasse com a Concessionária se a mesma apresentou o planejamento preventivo para o sistema de abastecimento de água.

Em resposta, a Prolagos² encaminhou as medidas que foram adotadas e as que estão em andamento, salientando que essas medidas já foram apresentadas à AGENERSA.

A Prolagos apontou que tanto a Agência Reguladora, quanto o Ministério Público, foram informados dos 04 (quatro) fatores principais que contribuíram para os problemas de abastecimento ocorridos em sua área de concessão entre o final de dezembro de 2013 e janeiro de 2014 (alta temporada), que foram: aumento da população flutuante muito além das melhores previsões e histórico; altíssimas temperaturas com aumento considerável do uso de água per capita; rompimento de duas adutoras e falta de energia elétrica.

As medidas adotadas foram: **Obras de otimização e melhoria do Sistema de Abastecimento**, nos municípios de São Pedro da Aldeia, Arraial do Cabo, Iguaba Grande e Cabo Frio. **Obras da Concessão com reflexo no Abastecimento do Próximo Verão**, com a construção de 04 (quatro) reservatórios com capacidade de armazenamento de 15 (quinze) milhões de litros de água, (obras já concluídas). **Falhas no Fornecimento de Energia Elétrica**, em cumprimento a Deliberação AGENERSA nº 1893/2013 (Processo regulatório E-12/003/114/2013) foram apresentados os 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. **Necessidade de Medidas**

¹ Fls. 09, de 09/09/2014.

² Fls. 013 à 73 carta - PR/01509/2014 PROLAGOS de 17/10/2014.

h



F-110031466 24
26.08.2014 JCL
O. 44382774

Adicionais pelos Consumidores, - além das obras e ações da Concessionária, a colaboração dos proprietários dos imóveis locados para temporada, sugerindo antes da ocupação, que o proprietário vistorie suas instalações internas (boias das cisternas, registros de entrada e limpeza das caixas d'água), distribuição de material junto com as contas de água, incentivando os consumidores a tomarem as medidas com o fim de um melhor abastecimento, estreitou ainda mais o relacionamento com os líderes comunitários dos municípios atendidos, recebeu representantes de bairros dos municípios para esclarecer as dúvidas sobre o funcionamento do sistema de abastecimento. Nesses encontros, a Concessionária teve a oportunidade de conhecer melhor os principais anseios da população, acarretando em ações imediatas de melhorias no sistema de abastecimento. As atividades tiveram apoio do Programa Afluentes.

Em seu parecer, a CASAN³, concluiu que *"As ações que serão desenvolvidas pela Concessionária Prolagos para atender o Plano de Abastecimento de Água no Verão 2014/2015, tem potencial para minimizar os problemas de desabastecimento que ocorrem nos períodos de altas temporadas na Região dos Lagos;"*

Instada a se manifestar, a CAPET⁴ verificou, *"(...) que a matéria de caráter estritamente econômico-financeiro é a que lista a intervenção relativa ao suprimento de energia para a área da concessão, mas que foi tratada, em termos técnicos completos, no âmbito do processo E-12/003.114/2014, que inclui o orçamento das obras necessárias. A CAPET emitiu a Nota Técnica 099/2014.(...)"* Concluindo, *"Não há, nos demais tópicos avaliados, matéria afeita às competências desta Câmara Técnica."*

O parecer da Procuradoria⁵ da AGENERSA, deixa claro que o Manual de Procedimentos para Prestação do Serviço Público de Saneamento Básico, determina em seu artigo 38⁶, parágrafo único⁷ do mesmo artigo, bem como os artigos 39 e 40⁸.

³ Fls. 24 à 28 - Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 138/2014, de 05/11/2014.

⁴ Fls. 31 e 32, de 10/11/2014.

⁵ Fls. 34 à 43, de 10/11/2014.

⁶ "A CONCESSIONÁRIA assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções devidas a deficiências nos sistemas ou capacidade inadequada. Deverá garantir sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia, em toda a vigência do Contrato de Concessão."

⁷ "PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA, em caso de impossibilidade de abastecimento contínuo a qualquer USUÁRIO, deverá apresentar de imediato à AGÊNCIA REGULADORA, as devidas justificativas e elaborar e executar os projetos necessários ao cumprimento do estabelecido no caput do presente Artigo, em prazo máximo de seis meses."

⁸ "Art. 39. A CONCESSIONÁRIA se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através das meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água."

PARÁGRAFO ÚNICO - Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência. (grifo meu)

ly



Considerando a falta d'água (desabastecimento ou intermitência do sistema), como uma situação de emergência que, de fato, é, a Procuradoria citou os artigos 69 à 71^o do mesmo manual, em combinação com os artigos acima.

Cita também os artigos 2^o¹⁰, 9^o¹¹, 40^o à 46^o¹² a Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece a Política Nacional de Saneamento Básico.

Art. 40. No caso de interrupção do serviço com duração superior a vinte quatro horas, a CONCESSIONÁRIA deverá prever uma modalidade de abastecimento de emergência aos USUÁRIOS afetados seja oentum ânis para os mesmos. (grifo meu)

PARÁGRAFO ÚNICO - O prazo de interrupção dos serviços deverá ser reduzido pela CONCESSIONÁRIA ao limite máxima de sete horas, quando se tratar de estabelecimentos hospitalares, clínicas, maternários, outros entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou unidades permanentes e instituições carcerárias."

9 "Art. 69. Serão consideradas situações de emergência, dentre outras: incêndios, inundações, presença de substâncias contaminantes na água, emergências operacionais e qualquer outra que, por sua magnitude e características, poderá oferecer condições de perigo à população e à normal prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA. (grifo meu)

Art. 70. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver, dentro das seis meses contadas da aprovação do presente Manual, um Plano de Prevenção de Emergências, onde estejam contemplados os métodos e procedimentos implementados e a implementar para a prevenção de situações de emergência, bem como os métodos e procedimentos que se serão adotados para enfrentar e resolver situações de emergência, quando estas ocorrerem.

§ 1º - Este Plano deverá ser entregue à AGÊNCIA REGULADORA, que poderá solicitar a CONCESSIONÁRIA os esclarecimentos que julgar necessários, aprovando ou rejeitando-o. A solicitação deverá ser atendida dentro do prazo máximo de cinco dias úteis.

§ 2º - A aprovação do Plano, do mesmo será dado conhecimento à defesa civil estadual ou municipal, conforme o caso, pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 71. A CONCESSIONÁRIA enquanto estiver desenvolvendo o Plano deverá usar conhecimento e participar de outros planos de emergência já existentes, coordenados pelo Defesa Civil Estadual ou Municipal, contribuindo com pessoal, material e equipamentos sempre que solicitada."

10 Art. 2º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais:

VI - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante;

X - transparência das ações, baseado em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

XI - segurança, qualidade e regularidade;

11 Art. 5º O órgão dos serviços formulará a respectiva política pública de saneamento básico, devendo, poro tanto:

III - adotar parâmetros para a garantia do atendimento essencial à saúde pública, inclusive quanto ao volume mínimo per capite de água para abastecimento público, observadas as normas nacionais relativas à potabilidade da água;

12 Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

I - situações de emergência que nãiem a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

§ 1º As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários.

Art. 43. A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais.

Art. 46. Em situação crítica de escassez ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, declarada pela autoridade gestora de recursos hídricos, o ente regulador poderá adotar mecanismos tarifários de contingência, com objetivo de cobrir custos adicionais decorrentes, garantindo o equilíbrio financeiro da prestação do serviço e a gestão da demanda.

4



Lembra a Procuradoria, que a Portaria nº 2.914, de 12/12/2011, dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, em seus artigos 12^o13, 15^o14, 16^o15, 25^o16 e 26^o17.

Com relação a elaboração e a implementação de planos de contingência, prossegue a Procuradoria, "(...) deve-se observar que a garantia da qualidade da água para consumo humano está cada vez mais associada à incorporação de metodologias de avaliação e gestão de riscos (...)." É que a Organização Mundial de Saúde recomenda que "(...) os prestadores desenvolvam Planos de Segurança da Água, através de uma efetiva gestão e operação de origens de água, estações de tratamento e sistemas de distribuição." Eventos de consequências catastróficas aconselha a elaboração de Planos de Emergência¹⁸ para lhes fazer face.

A Procuradoria, adverte "(...) que os prestadores elaborem um Plano de Contingência, integrando planos de ação para dar respostas a este tipo de situações de emergência." E que está previsto na Lei federal n.º 11.445/2007, "ações para emergências e contingências fazem parte da abrangência mínima do plano de saneamento básico (Art. 19, inciso IV), inclusive com racionamento, se necessário (Art. 23,

¹³ Art. 12. Compete às Secretarias de Saúde dos Municípios:

IV - manter articulação com as entidades de regulação quando detectados falhas relativas à qualidade dos serviços de abastecimento de água, a fim de que sejam adotadas as providências concernentes à sua área de competência;

¹⁴ Art. 15. Compete ao responsável pelo fornecimento de água para consumo humano por meio de veículo transportador:

I - garantir que tanques, válvulas e equipamentos dos veículos transportadores sejam apropriados e de uso exclusivo para o armazenamento e transporte de água potável;

II - manter registro com dados atualizados sobre o fornecedor e a fonte de água;

III - manter registro atualizado das análises de controle da qualidade da água, previstos nesta Portaria;

IV - assegurar que a água fornecida contenha um teor mínimo de cloro residual livre de 0,5 mg/L; e

V - garantir que o veículo utilizado para fornecimento de água contenha, de forma visível, a inscrição "ÁGUA POTÁVEL" e os dados de endereço e telefone para contato.

¹⁵ Art. 16. A água proveniente de solução alternativa coletiva ou individual, para fins de consumo humano, não poderá ser misturada com a água da rede de distribuição.

¹⁶ Art. 25. A rede de distribuição de água para consumo humano deve ser operada sempre com pressão positiva em toda sua extensão.

¹⁷ Art. 26. Compete ao responsável pela operação do sistema de abastecimento de água para consumo humano notificar a autoridade de saúde pública e informar à respectiva entidade reguladora e a população, identificando períodos e locais, sempre que houver:

I - situações de emergência com potencial para atingir a segurança de pessoas e bens;

II - interrupção, pressão negativa ou intermitência no sistema de abastecimento;

III - necessidade de realizar operação programada na rede de distribuição, que possa submeter trechos a pressão negativa;

IV - modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas de abastecimento; e

V - situações que possam oferecer risco à saúde.

¹⁸ Um Plano de Emergência deve especificar, de forma clara, os responsáveis pela coordenação das medidas a tomar, os esquemas alternativos para o abastecimento de água de emergência e um plano de comunicação para alertar e informar os consumidores.

by



inciso XI." O Plano de atendimento para situações de emergência visa "mitigar os efeitos de acidentes em qualquer um dos serviços de saneamento básico. (...) Eventuais faltas de água e interrupções no abastecimento podem ocorrer, por manutenção do sistema, dentre outros."

Os planos de emergência e contingência "devem assegurar a continuidade dos processos automatizados, assim como acelerar a retomada e a normalidade em caso de sinistros de qualquer natureza."

E cita algumas regras básicas¹⁹, para se criar um plano satisfatório.

Li concluí, resumindo que "o plano apresentado pela PROLAGOS está incompleto e não atende, plenamente, a legislação em vigor, não prevê sinergia com os Poderes Concedentes Municipais, que devem ter seus planos de emergência e contingência, e, portanto, carece de suporte probatório e mais detalhamento técnico." E que com base em todo o exposto, e na legislação específica da matéria, opina por "considerar que a proposta de Plano de Abastecimento de Água para o Verão de 2014/2015, apresentado pela Concessionária PROLAGOS, está incompleto e deve ser adequado ao Manual de Procedimentos aprovado pela Agenersa, e atende parcialmente ao fim essencial a que se destina devendo ser intimada, para em prazo cêlere, apresentar plano que contemple as hipóteses suso definidas neste parecer como plano satisfatório."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGFNERSA/SS nº 01/15²⁰, para a Concessionária Prolagos, querendo, apresentar suas manifestações.

¹⁹ - Identificar todos os processos funcionais e operacionais da organização;

- Avaliar os impactos nos referidos processos, ou seja, para cada processo identificado, avaliar o impacto que a sua falha representa para a organização, levando em consideração também as interdependências entre processos. Como resultado deste trabalho será possível identificar todas as questões críticas;

- Identificar riscos e definir cenários possíveis de falha para cada um dos processos críticos, levando em conta a probabilidade de ocorrência de cada falha, provável duração dos efeitos, consequências resultantes, custos inerentes e os limites máximos aceitáveis de permanência da falha sem a ativação da respectiva medida de contingência e/ou emergência;

- Identificar medidas para cada falha, ou seja, listar as medidas a serem postas em prática caso a falha aconteça;

- Definir ações necessárias para operacionalização das medidas, cuja implantação dependa da aquisição de recursos físicos e/ou humanos;

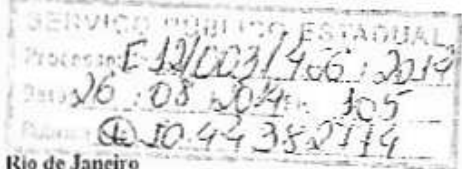
- Definir forma de monitoramento após a falha;

- Definir critérios de ativação do plano, como tempo máximo aceitável de permanência da falha;

- Identificar o responsável pela ativação do plano, normalmente situado em um alto nível hierárquico;

²⁰ FLS 49, de 06/01/2015.

6



A Prolagos²¹, encaminhou "as evidências de implementação" do Plano de Contingências para o Verão 2014/2015, composta pelas seguintes obras já concluídas, e que fazem parte do processo regulatório E-12/003/625/2014: **Implantação de Sub Adutora Braga - Cabo Frio; Implantação de Rede Coletora de Esgoto; Implantação de Rede de Distribuição; Implantação de Reforço Campo das Colinas; Implantação de Sub Adutora - Morro dos Milagres; Implantação de Sub Adutora Nelore - Cabo Frio; Implantação de Linha de Recalque e Bombeamento Pedreira/Cancla City/Iguaba Pequena; Implantação de Sub Adutora Parque Tamariz - Iguaba Grande. Mais as Obras da Concessão com Reflexo no Abastecimento do Verão 2015. Falhas no fornecimento de Energia Elétrica, e Necessidades de Medidas Adicionais pelos Consumidores.**

Em resposta ao Ofício AGENERSA, a Prolagos protocolizou a carta PR/057/2014, de 09/12/2014²², onde apresenta um histórico sobre o processo. " O processo E-12/003/466/2014, foi instaurado para atender a uma determinação da Agência Reguladora de apresentação pela Concessionária de um plano de Contingência visando minimizar os problemas com abastecimento de água no Verão 2014/2015."

Em nova consulta, a respeito das duas cartas da Prolagos, a Procuradoria²³, ratifica seu parecer de fls. 29 à 43, onde entendeu num primeiro momento que "(...) o plano apresentado não atendeu aos ditames do Manual de procedimentos aprovado pela AGENERSA, uma vez que o documento, acostado aos autos (...), está incompleto e carente de suporte probatório. (...) a Concessionária foi instada a se manifestar, tendo oportunidade de efetivamente melhorar e apresentar um lastro probatório satisfatório de seu plano de abastecimento, sanando as falhas já existentes, porém apresentou mera cópia do documento anterior. (...) em sua segunda manifestação, a Concessionária demonstrou obras de otimização e melhoria do sistema de abastecimento, (...). Nesse documento, a Concessionária apresentou a implantação de: • Rede de esgoto de Mossoró; • Rede de distribuição do Balneário de Conchas; • Reforço do Campo das Colinas; • Sub-adutora do Morro dos Milagres; • Sub-adutora Nelore; • Linha de Recalque e Bombeamento; • Sub-adutora Parque Tamariz. (...), mostrou a conclusão de obras de construção de reservatórios, (...) ampliando a capacidade de armazenamento. (...) a questão da obtenção de gerador para minimizar dos danos inerentes a falha na prestação do serviço de energia foi tratado em processo próprio, E-12/003/114/3013."

²¹ Fls. 52 à 69, PR/2028/2014, de 18/12/2014.

²² Fls. 57 à 69.

²³ Fls. 81 à 85. Parecer nº 15/2015 - JVC, de 06/02/2015.



E 12/003/466 2014
25 05 2014
@ 10.49382774

E concluiu, com base no exposto, e na legislação específica da matéria, que "opina por considerar que a proposta de Plano de Abastecimento de Água para o Verão 2014/2015, pela Concessionária PROLAGOS, satisfatório."

Concedido prazo para a Concessionária, querendo, apresentar suas razões finais²⁴, sendo feito através da carta nº 0453/2015, de 18/03/2015²⁵, onde ratifica a manifestação apresentada nos autos, corroborando com a conclusão do parecer da Procuradoria.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que a proposta do Plano de Abastecimento de Água para o Verão 2014/2015, apresentada pela Concessionária Prolagos, nos presentes moldes apresentados no presente processo, foi satisfatório;
- Encerrar o Presente Processo.

É o voto.

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

²⁴ Fls. 86 - OF. AGENERSA/CODIR/SS Nº 26/15, de 25/02/2015.

²⁵ Fls. 89, cópia



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-12/003/466/2014
26-08-2014 307
02 30 44 38 2774

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº _____, DE 28 DE ABRIL DE 2015.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO VERÃO 2014/2015.

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-12/003/466/2014, por unanimidade,

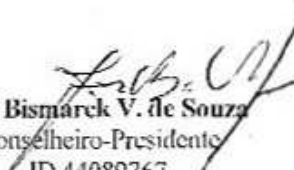
DELIBERA:

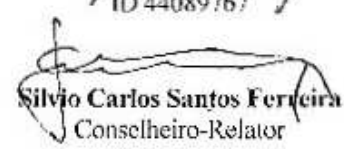
Art. 1º - Considerar que a proposta do Plano de Abastecimento de Água para o Verão 2014/2015, apresentada pela Concessionária Prolagos, nos presentes moldes apresentados no presente processo, foi satisfatório;

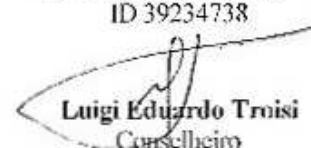
Art. 2º - Encerrar o Presente Processo;

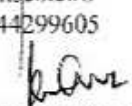
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

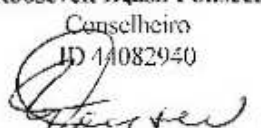
Rio de Janeiro, 28 de Abril de 2015.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076