



**Processo n.º:** E-12/003.219/2014  
**Autuação:** 17/03/2014  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.  
**Sessão Regulatória:** 26 de maio de 2015.

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela PROLAGOS, em face da Deliberação n.º 2275<sup>1</sup> de 27/11/2014, na qual aplicou penalidade de advertência à Concessionária.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo de cinco reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA entre o período de 06/03/14 a 10/03/14, na qual clientes da Concessionária reclamam sobre problemas no fornecimento de água.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 23/12/14, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade, considerando que "(...) a publicação da deliberação da qual ora se recorre ocorreu em 8 de dezembro de 2014 (segunda-feira), iniciando-se o prazo recursal no primeiro dia útil seguinte, 9 de dezembro de 2014 (terça-feira), protocolada na data de hoje, dia 18 de dezembro de 2014 (quinta-feira), afigura-se a presente peça indubitavelmente tempestiva"

Requer a Concessionária o efeito suspensivo, esclarecendo que "(...) a Deliberação n.º 2275/14, ora atacada, determina a penalidade de advertência à Concessionária, imputando a esta a responsabilidade pela falha no abastecimento de água na região de Cabo Frio e adjacências" e "(...) não há infração de qualquer natureza cometida pela Concessionária Prolagos que justifique a penalidade de advertência, sendo certo que a lavratura de auto de infração pela AGENERSA gera inequívoco prejuízo à ora Recorrente".



No mérito, sustenta a Recorrente a ausência de responsabilidade da Concessionária, tendo em vista que "(...) adotou todas as providências que lhe cabiam adotar diante das circunstâncias apresentadas, atuando, portanto, dentro do dever de diligência que se lhe impunha". Acrescenta que a Concessionária "(...) (i) elaborou e pôs em prática o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento; (ii) diante do rompimento da adutora principal em São Pedro da Aldeia, no dia 31.12.2013, providenciou o imediato concerto do equipamento; (iii) compensou o desequilíbrio no sistema, atendendo seus usuários por meio de manobras de rodízio na operação e fornecimento de água através de caminhões pipa, quando necessário; (iv) ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center; (v) organizou escala de plantões para seus supervisores; (vi) deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário; (vii) adquiriu estoque adicional de contingências; (viii) locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema; e (ix) prestou as informações necessárias à população dentre outras medidas".

Destaca a Recorrente as Deliberações AGENERSA nº 1997/2014, 2043/2014, 2044/2014, 2099/2014 e 2100/2014, nas quais o Conselho-Diretor considerou que "(...) a Concessionária Prolagos isenta de culpa pelos transtornos no abastecimento de água na Região dos Lagos e entendeu que a mesma encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão".

Destaca, também, que "(...) a CASAN entendeu pelo cumprimento rigoroso do Diploma Contratual por parte da Concessionária, e pela inexistência de culpa da Concessionária diante das causas que levaram ao desabastecimento, e tendo o ilustríssimo Conselheiro Relator votado no sentido de reconhecer os esforços da Concessionária em minimizar os danos dos consumidores, não se vislumbra nos autos fatores que demonstrem qualquer resquício de responsabilidade da delegatária pelas ocorrências registradas, objeto do presente processo. (...) E mais, em relação a crise de desabastecimento na região no período crítico entre dezembro/2013 e março/2014 a Agência já assentou entendimento no sentido de inexistir responsabilidade por parte da Concessionária, em razão da percepção de fato de terceiro e caso fortuito, hipóteses excludentes de responsabilidade".

Assevera a Concessionária que "(...) não há que se imputar à Concessionária penalidade de advertência, por se tratar de medida irrazoável frente às decisões favoráveis já deliberadas em favor da Recorrente em casos idênticos, não havendo na deliberação (...) argumentos factíveis que indiquem a existência de responsabilidade da delegatária pelos infortúnios vividos pelos usuários".



Ainda no mérito, sustenta a Recorrente a ausência de violação ao Princípio da Continuidade, afirmando que "(...) *Antes de tudo, é preciso reafirmar que não houve descontinuidade do serviço. As eventuais demandas individuais são atendidas, por meio do sistema de manobras, seja pelo fornecimento de caminhões-pipa, consoante afirma a CASAN em sua Nota Técnica constante nos autos do processo administrativo em comento*".

Destaca que "(...) *a Lei 11.445/2007<sup>1</sup>, que corresponde à Lei Geral do Saneamento Básico, consoante dispõe o seu art. 40. (...) Fato é que o princípio da continuidade deve ser interpretado em conjunto com outros princípios norteadores dos serviços públicos, especialmente, como dito, os da igualdade, da mutabilidade, da adequação do serviço e da realidade*" e a "(...) *conjugação dos aludidos princípios desembocam na conclusão de que a continuidade dos serviços públicos, mormente quando objeto de concessão, deve ser permeada pelas normas contratuais e regulatórias impostas ao concessionário*".

Pontua que "(...) *a delegatária encontra-se no pleno atendimento das metas contratuais estabelecidas para os dias atuais*" e que "(...) *Pelo princípio da realidade, as ações da administração não podem deixar de considerar circunstâncias e conclusões existentes no mercado, que podem e devem ser corrigidas, sendo o edital e o contrato instrumentos regulatórios para tanto*".

Cita a recorrente que "(...) *A conduta da Concessionária, diante da eventual ocorrência de necessidades de reparo (como no rompimento das adutoras), emergências ou mesmo aumento da população flutuante, é garantir o fornecimento dos serviços pelo sistema de manobras e pela entrega de caminhões-pipa, o que está em perfeita consonância com os deveres a ela impostos, seja pelo contrato, seja pela regulação do setor*". Frisa que "(...) *a Concessionária assim agiu perante às Ocorrências registradas pelos usuários, tendo fornecido carro pipa; implantado sistema de manobra e em muitos dos casos, normalizado o abastecimento em menos de 05 (cinco) dias, evidenciando que minimizou ao máximo os contratempos enfrentados pelos usuários*" e ressalta que a "(...) *Concessionária não está, seja por lei, seja pelas regras contratuais e regulatórias, obrigada a garantir o fornecimento nos termos irrealistas postulados pela Procuradoria dessa Agência, diante das Ocorrências objeto do presente processo administrativo*".

<sup>1</sup> - L. 11.445/07:

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

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

II - *necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas; (...)*"

"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".



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-12/003.219/2014  
Data 17/03/14 190  
Rubrica: Celso ID 13156480

Prossegue em seu arrazoado informando que o próprio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e o Decreto 22.872/96<sup>2</sup> reconhecem pacificamente a legalidade do abastecimento de água por meio de manobras durante o período de maior demanda e esclarece que "(...) não obstante a existência das ocorrências em decorrência de suposta falha no abastecimento, não se pode pretender que o abastecimento de água nas localidades atendidas pela concessão seja absolutamente ininterrupto", cabendo "(...) a cada morador possuir em seu imóvel um reservatório que venha a acumular água suficiente para o consumo nos dias em que a operação obedecer ao sistema de manobras" e que "(...) embora a delegatária preste de forma regular o serviço de abastecimento de água a todos os seus usuários, podem ocorrer circunstâncias que provoquem a interrupção temporária da vazão, que não dependam unicamente da sua atuação, sendo que, em tais casos, nenhum prejuízo será causado se os consumidores atenderem à legislação que os obriga à reservação necessária para cada imóvel".

Salienta a Recorrente que "(...) O que ocorreu, efetivamente, no dia 31.12.2013, foi um desequilíbrio do sistema, a partir do rompimento inesperado de uma adutora, no mesmo dia, cujo restabelecimento integral foi comprometido, em 09.01.2014, pela indevida interrupção do fornecimento de energia por parte da AMPLA, concessionária que presta tal serviço na região", mas que, mesmo assim, "(...) apenas alguns pontos situados em locais mais elevados de São Pedro da Aldeia foram atingidos e, mesmo nestas hipóteses, (...), os usuários não ficaram desabastecidos, pois foram atendidos por meio do fornecimento de carros-pipa". Informa, ainda, que "(...) não estão presentes os elementos que possam conduzir à responsabilização da Concessionária, como bem já asseverou outras deliberações tratando de Ocorrências de Desabastecimento no mesmo período, tendo essa Agência deliberado no sentido de reconhecer a ausência de responsabilidade de Concessionária, uma vez que os motivos que causadores da falta d'água são alheios à atuação da delegatária".

Ressalta a Concessionária que "(...) No caso em tela, não houve comprovação nas ocorrências de dano sofrido pelos usuários, uma vez que todas as solicitações foram atendidas num prazo máximo de 05 (cinco) dias, tendo a Concessionária disponibilizado carro pipa e implantado sistema de manobra para atender às necessidades imediatas dos usuários" e que "(...) se não houve o dano e, muito menos, conduta antijurídica da concessionária, não há que se cogitar, obviamente, de nexo causal, e conseqüentemente, não há responsabilidade da Concessionárias, sendo evidente a impossibilidade de se imputar à delegatária qualquer multa, ainda que adverti-la, pois inexistem fundamentos".

<sup>2</sup> - Dec. 22.872/96: "Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as restrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSIONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório".



Ainda no mérito, sustenta a Recorrente a aplicação do Princípio da Razoabilidade na aplicação da multa administrativa, informando que "(...) a imposição de uma penalidade administrativa não adquire qualquer função pedagógica nem terá o condão de trazer benefícios ou melhorias futuras, a uma porque foi constatada pela CASAN que a Concessionária tem adotado todas as medidas para o fiel cumprimento do Contrato de Concessão, sendo o desabastecimento fator alheio a sua atuação e a duas porque os usuários foram prontamente atendidos pela delegatária na medida do possível, consoante os limites de atuação dessa frente o Diploma Legal, razão pela qual se torna por completo descabida qualquer penalidade à Concessionária".

Acrescenta que "(...) as disposições da deliberação ora recorrida deixaram de observar dois princípios de suma importância, quais sejam, o Princípio da Razoabilidade e o Princípio da Proporcionalidade" e que "(...) não é razoável impor-se à Concessionária, uma sanção em razão de um fato que (...) não se deu em razão de condutas praticadas pela Concessionária, tendo essa agido com boa-fé e diligentemente ao cumprir com os ditames legais a que se encontra subordinada, não negligenciando na prestação do serviço público a que foi delegada, tendo atendido, de pronto, a todas as Ocorrências registradas no período crítico de desabastecimento". Em sua conclusão, requer que "(...) atribua efeito suspensivo ao presente recurso e, no mérito, lhe dê provimento para reformar a determinação contida na Deliberação n.º 2275, de 27.11.2014, reformando a penalidade de advertência, diante fatos acima narrados".

Às fls.159/171, a Procuradoria, em seu parecer, após resumo dos argumentos da PROLAGOS, ressalta a tempestividade do recurso interposto pela Concessionária.

Acrescenta quanto a inexistência de continuidade do serviço público, informando que, em sua defesa, a Concessionária trata o objeto deste processo de forma genérica" e "(...) num primeiro momento, afirmou ter instituído plano operacional para melhor atendimento de seus usuários. No entanto, não explica o teor do referido plano e a forma de melhoria da prestação de seus serviços. Apenas informa, de maneira breve, o aumento de profissionais em suas lojas, novas contratações de caminhões pipa, realização de manutenção preventiva e acompanhamento da pressão em determinados pontos. (...) Num segundo momento, menciona que os problemas quanto ao abastecimento de água ocorreram em decorrência da redução da pressão. Esta gerada por aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento de duas adutoras, falta de reservatório e/ou reservação insuficiente por parte do consumidor. Da mesma forma, tratou sua peça recursal, onde reafirmou a ausência de responsabilidade pelos fatos que desencadearam a falta de abastecimento na Região dos Lagos".



Por fim, salienta a Procuradoria que "(...) em momento algum, a concessionária comprovou a causa do rompimento da adutora, sendo certo que este fato, pode ter sido gerado por falha a prestação do serviço e, conseqüentemente, a oscilação no abastecimento de água".

Esclarece a Procuradoria quanto ao rompimento da adutora e as medidas emergenciais para solucionar o problema que "(...) a Concessionária justifica a precariedade do abastecimento de água no alto verão de 2014, entre outros fatores, o rompimento de duas adutoras: uma decorrente de falha elétrica e a outra por falha mecânica. (...) Na primeira, a Concessionária não comprova qualquer falha elétrica que tenha gerado o rompimento da referida adutora. Na verdade, a PROLAGOS sequer informa a localização da mesma, nem a real causa de seu rompimento" e "(...) Com relação à 2ª adutora, é imperioso mencionar a existência de processo regulatório, E-12/003.1/2014, com objetivo de apurar as causas do rompimento, bem como a verificação do descumprimento do contrato de concessão".

Esclarece a Procuradoria: "(...) De acordo com a cláusula décima do contrato de concessão, a prestação de serviço adequado é pressuposto para a exploração da atividade fim da PROLAGOS. (...) Conseqüentemente, esta deverá atuar em observância de diversas condições e princípios, entre eles, a atualidade. Observa-se que o próprio contrato de concessão conceitua atualidade no parágrafo 3º da cláusula".

Acrescenta que "(...) Cabe a Concessionária a manutenção e conservação das instalações para viabilizar a prestação do serviço de abastecimento de água e esgoto nos Municípios abrangidos pela concessão. (...) Assim, a mesma é responsável pela manutenção da adutora" e salienta que "(...) no processo regulatório E-12/003.1/2014, a Casan se manifestou no sentido da falta de manutenção da adutora, considerando o estado dos tubos metálicos".

Entende a Procuradoria que "(...) Houve falha na manutenção da adutora, gerando o descumprimento da cláusula décima c/c cláusula décima nona parágrafo primeiro, alínea l, e parágrafo segundo, alínea a, todos do contrato de concessão, sendo certo que no processo regulatório, E-12/003.1/2014, restou evidenciado que esta é uma das causas do problema de abastecimento. Inclusive, tal fato corroborou com a falta de abastecimento na Região dos Lagos. (...) Portanto, embora a Concessionária afirme que realizou o reparo da adutora de imediato, tal fato, por si só, não é suficiente para afastar a responsabilidade pela falha no abastecimento, haja vista que a ausência de manutenção corroborou para tanto".



Informa a Procuradoria quanto à previsibilidade do aumento populacional em decorrência do período de alta temporada que "(...) Na defesa, a concessionária alega que o aumento populacional pode ter acarretado na falta de abastecimento de água. É certo afirmar que o contrato de Concessão estipula metas de abastecimento, realizando projeções quanto à população flutuante<sup>3</sup>" e "(...) No entanto, embora o aumento populacional seja algo público e notório, portanto, previsto, a Concessionária tem o dever de criar medidas emergenciais, com objetivo em manter, de forma adequada, o abastecimento de água nas situações fora de seu padrão". Por fim, ressalta que "(...) o quadro apresentado com intuito de demonstrar a prestação dos serviços aos usuários, autores das ocorrências supramencionadas, não se presta para este fim, eis que produzido unilateralmente".

Assevera a Procuradoria quanto à continuidade da prestação do serviço público: "(...) Em sua defesa, a Concessionária tentou mostrar a ocorrência de situação emergencial, ou seja, aquela em que não há previsibilidade, anormal. Enquanto, em seu recurso, afirma não ter ocorrido o ferimento do princípio da continuidade. (...) Em que pese a análise técnica da Casan afirmar que a Concessionária de serviço público cumpriu as metas de fornecimento de água, tal fato não é suficiente para demonstrar a adequação da prestação do serviço público" e "(...) Conforme analisado anteriormente, houve aumento populacional superior ao previsto no contrato de concessão apesar de ser fato previsível".

Esclarece que "(...) O segundo fato (...) a Concessionária atribui como situação emergencial é a falta de energia elétrica. A princípio, este fator não configura situação emergencial, uma vez que existem diversos meios e tecnologias a serem utilizadas a fim de contornar o problema, sendo, portanto, fato previsível. Deve-se considerar que a Concessionária possui geradores para viabilizar a manutenção do abastecimento de água. (...) Ainda, esta agência determinou a instalação de novos geradores<sup>4</sup>, cujos valores estarão na terceira revisão quinquenal; ou seja, foi detectada a necessidade de investimentos para viabilizar a continuidade do serviço público" e "(...) No entanto, no caso em tela, a Concessionária afirma que a queda de energia é decorrente da manutenção da rede elétrica pela AMPLA. Para tanto, a empresa fornecedora de energia elétrica informou à Concessionária de tal fato, cabendo à mesma a adoção de medidas cabíveis, dentre elas comunicar seus usuários da necessidade de economizar água; porém informa que solicitou que o reparo não fosse realizado, mas sem lograr êxito.

<sup>3</sup> 3º Termo de aditivo, anexo II.

<sup>4</sup> Decisão anunciada na sessão regulatória datada de 27/11/2014.



Salienta a Procuradoria que "(...) No presente caso, somente considerando o aumento populacional e o reparo da rede elétrica, não há que se falar em ausência de continuidade da prestação do serviço público pela concessionária. (...) Estes aspectos atuam diretamente na eficiência do serviço público que pode ser definida como execução de serviços públicos de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, com intuito de se garantir a excelência do serviço. Tais padrões e execuções não foram adotados pela Concessionária. Isso porque a inexistência de descontinuidade do serviço público não abstém a Concessionária do fornecimento de água aos seus usuários. A mesma tem o dever de elaborar plano emergencial eficaz para garantir a permanência da prestação de seus serviços".

Cita que "(...) Verifica-se que houve descumprimento do contrato de Concessão uma vez que é dever da Concessionária disponibilizar meios para contato para seus usuários, bem como prestar todas as informações necessárias para o abastecimento de água na sua região<sup>3</sup>. (...) No caso em tela, não há como afirmar que o plano emergencial elaborado se enquadra nos termos do Contrato de Concessão, bem como compatíveis com os princípios norteadores da administração pública, entre eles a eficiência".

Assevera a Procuradoria que "(...) No entanto, o rompimento das adutoras, fator que atuou diretamente na falta de abastecimento de água, não pode ser considerado situação emergencial. Isso porque a manutenção dos bens destinados à atividade fim é dever da Concessionária. A partir do momento em que há o descumprimento do dever de atualidade, acarretando na prestação de serviço inadequada e esta gera a falta de abastecimento, há ausência de continuidade da prestação de serviço". Entende que "(...) o rompimento das adutoras como caráter emergencial é realizar uma interpretação contratual contra legem, eis que fere a supremacia do interesse público. (...) Em outras palavras, embora no caso em tela tenham ocorrido duas situações emergenciais, o que afastaria a descontinuidade do serviço público; foi um conjunto de três fatores que gerou a falta de abastecimento de água, sendo o terceiro deles o rompimento das adutoras. Esse fato, por ser decorrente da ausência de manutenção, por si só, é suficiente para que esteja caracterizada a descontinuidade do serviço público".

Aponta, ainda a ausência de proporcionalidade quanto ao tempo que os usuários permaneceram sem água, informando que "(...) Ao analisar as ocorrências, verifica-se que os usuários permaneceram tempo desproporcional sem o devido abastecimento de água, sem que a concessionária solucionasse o problema, com o envio, no mínimo, de carros pipa, conforme o plano emergencial por ela adotado".

<sup>3</sup> Cláusula décima nona, parágrafo segundo, alínea h, do contrato de concessão





Esclarece a Procuradoria que "(...) O fornecimento de água é essencial para a dignidade humana, portanto, a falha no abastecimento deve ser reparada com rapidez e eficiência. Este reparo com rapidez não aconteceu no caso em tela; o que fere os princípios da proporcionalidade e eficiência, considerando que os fatos ocorreram em pleno verão.(...) Com efeito, em se tratando de serviço essencial, como é o caso de água, o fornecedor do serviço tem o dever de prestá-lo de forma continuada, segura e ininterrupta de acordo com os princípios e regras que informam o Ordenamento Jurídico vigente. A interrupção somente poderia ser permitida em casos de situações emergenciais ou quando há aviso prévio, como determina o contrato de Concessão".

Acrescenta que "(...) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor, na forma do art. 6º, II, III e X do Código de Defesa do Consumidor. (...) Portanto, é nítida a existência de nexo de causalidade entre a conduta da Recorrente que se absteve de realizar um plano emergencial eficaz e todos os danos sofridos por seus usuários decorrentes da falta de abastecimento de água".

Aponta, ainda, a aplicação do princípio da razoabilidade na aplicação da penalidade, esclarecendo que "(...) Na aplicação da advertência, foram aplicados os Princípios da razoabilidade e proporcionalidade, obedecendo à adequação ou proporcionalidade entre o motivo e a finalidade, sob pena do ato administrativo ser objeto de invalidação pela própria administração ou pelo Judiciário. Segundo Lucia Valle Figueiredo<sup>6</sup>, "a razoabilidade vai atrelar à congruência lógica entre as situações postas e as decisões administrativas" e que "(...) A aplicação da penalidade de advertência, no caso em tela, o relator observou o fato da Concessionária ter buscado atender aos seus usuários.(...) Portanto, está dentro dos critérios supramencionados, bem como em conformidade com a razoabilidade".

Por fim, cita a Procuradoria que "(...) É importante frisar que o contrato de concessão, em sua cláusula quinquagésima primeira, prevê a aplicação de penalidades, entre elas a aplicação de advertência, guardando a devida proporção com a gravidade da infração<sup>7</sup>. (...) Diante do exposto, inexistindo, portanto, vício de legalidade na deliberação recorrida e, em homenagem aos princípios e normas que regem a legislação em vigor, esta Procuradoria recomenda rejeição das alegações recursais".

<sup>6</sup> FIGUEIREDO, Lucia Valle. IN CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de Direito Administrativo, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

<sup>7</sup> Cláusula quinquagésima primeira, parágrafo vigésimo segundo do contrato de concessão.



Em sua conclusão, opina a Procuradoria "(...) pelo conhecimento do Recurso, porque tempestivo. No que tange ao mérito, pela negativa de provimento em razão de inexistir vício de legalidade na deliberação recorrida, que prima pela observância às normas contratuais".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 16 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais, ratificando todos os argumentos apresentados em seu recurso.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

**1 - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2275**

**DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014**

Concessionária PROLAGOS - 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 E- 12/003.219/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de Advertência, com base na Cláusula 2a Parágrafos 2º e 3º do Contrato de Concessão, bem como Art. 22, Inciso 1, alínea "1" da Instrução Normativa CODIR no 007/2009, em razão dos 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 na data da sua publicação.  
Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**, Conselheiro - Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI**, Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA**, Conselheiro; **ROOSEVELT BRASH FONSECA**, Conselheiro-Relator; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**, Conselheiro.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.219/2014  
Data 17/03/14 de 197  
Fabrica: Reciboca ID 4345648.C  
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

**Processo nº.:** E-12/003.219/2014  
**Autuação:** 17/03/2014  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.  
**Sessão Regulatória:** 26 de maio de 2015.

## VOTO

Trata-se de recurso interposto pela PROLAGOS, em face da Deliberação nº 2275<sup>1</sup> de 27/11/2014, devidamente publicada no Diário Oficial em 08/12/14.

Antes de adentrar ao mérito do Recurso, cabe informar que o processo foi instaurado para analisar o conteúdo de cinco reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA durante o mês de março de 2014, na qual clientes da Concessionária reclamam sobre problemas no fornecimento de água.

Apreciada a matéria em Sessão Regulatória, de 27/11/14, foi editada a referida Deliberação recorrida, por meio da qual este Conselho-Diretor aplicou à Concessionária a penalidade de advertência, tendo em vista que todos os clientes permanecerem por até 05 dias sem a normalização de fornecimento.

Não conformada com a referida Deliberação, a Concessionária protocolizou o recurso em 18/12/14, via e-mail, sustentando, em preliminar, a sua tempestividade e a concessão de efeito suspensivo, no qual apresenta um resumo dos fatos cujo conteúdo já é bastante conhecido nesta Agência, pois diz respeito as providências adotadas ao seu alcance para o período de grande ocupação na região no verão de 2014.

No mérito, registra, em síntese, a ausência de responsabilidade da Concessionária, considerando entendimentos da própria Agência favorável à Concessionária, bem como de decisões judiciais, a ausência de violação ao princípio da continuidade, postula a aplicação do princípio da razoabilidade na multa aplicada e ao final, o provimento daquela peça para a reforma da decisão.

Inicialmente, cabe informar que o Recurso foi protocolizado dentro do prazo regimental, considerando a publicação da Deliberação e a apresentação do apelo, porquanto tempestivo.



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

Quanto à referida concessão de efeito suspensivo, entendo que além de desacompanhada das necessárias justificativas e comprovações, não se conformam às hipóteses previstas no § 2º, artigo 79, do Regimento Interno desta Casa. Ademais, não vislumbrei qualquer consequência prática de uma eventual concessão do efeito suspensivo, em razão da proximidade da presente sessão regulatória e da provável manutenção do posicionamento anterior.

Em seu posicionamento, a Procuradoria registra a tempestividade da peça recursal, a ausência de provas para o restabelecimento do sistema, o dever de elaboração de plano eficaz para garantir a permanência dos serviços e, ao final, conclui que os critérios adotados na decisão estão em conformidade com o princípio da razoabilidade.

Passando ao exame do mérito, em suma, não vejo qualquer incorreção no voto do Conselheiro-Relator que possa alterar a Deliberação em exame, pois restou configurada a falha na prestação de serviço.

Como pode ser observado do conteúdo dos autos e do entendimento do Conselho-Diretor, em diversos casos parecidos tratados nesta Agência, as causas dos transtornos no abastecimento de água daquela região foram relacionadas ao grande aumento da população flutuante naquele período, pela insuficiência de armazenamento de água, estiagem prolongada, rompimento de adutora e interrupções no fornecimento de energia elétrica.

Não obstante, o reconhecimento de medidas adotadas pela Concessionária para minimizar os transtornos ocasionados pela falta d'água na Região dos Lagos, as reclamações constantes neste regulatório indicam que todos os clientes ficaram mais de 2 dias sem o fornecimento de água, através de rede de abastecimento, a partir do registro de sua ocorrência aqui nesta Agência.

Dito isso, sabe-se, conforme já explanado em pareceres apresentados pela CASAN em diversos processos aqui tramitados, que o Manual de Procedimento para Prestação de Serviços Públicos de Saneamento Básico, aprovado pelo art. 3º da Deliberação 115/2007, no seu art. 23 estabelece que "A CONCESSIONÁRIA deverá atender às consultas e reclamações dos USUÁRIOS, dentro dos prazos máximos, listados a seguir:.....Item 8. Atendimento a falta d'água em logradouros---48 horas"



Desta forma, não há que se questionar a aplicação de penalidade, em razão da extensão do prazo para resolução de todas as reclamações apresentadas neste regulatório, ou seja, nenhuma das hipóteses abordadas no recurso, bem como no pronunciamento da Procuradoria, são a real causa da aplicação de penalidade, até porque aqueles argumentos já foram alvo de análise ao longo da instrução e decisão destes autos.

Ressalto que, embora, neste processo, possa ser constatado o empenho da Concessionária em resolver as reclamações de forma satisfatória para os clientes, o mesmo não pode ser afirmado com relação ao cumprimento do prazo. Ante o acima exposto, observa-se que os argumentos recursais apresentados não serviram de base para desconstituição da penalidade de advertência ora aplicada.

Ressalte-se, também, que os processos tanto instaurados nesta Autarquia, como os tramitados judicialmente, apesar de eventual similaridade, não tem o condão de ser adotado o seu entendimento quando assim beneficiar à Concessionária, até porque tais reclamações possuem suas especificidades e particularidades, devendo, desta maneira, a análise ser procedida de forma individualizada.

Em relação à alegação da Concessionária de que não foi observado o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, sua afirmação não apresenta sustentação, visto que a multa aplicada guarda coerência com os dispositivos da Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão e Décima Nona, §1º "a", bem como com o Art. 22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009.

A Deliberação foi aferida em harmonia com a postura normal adotada por esta Agência Reguladora, valorando toda a conduta da Concessionária no caso concreto, de forma equilibrada, moderada e harmônica, ou seja, correspondente ao senso comum e aos valores vigentes naquele momento.

Ainda restou amplamente comprovado nos autos a inobservância das obrigações da Concessionária, tornando-se a multa imposta adequada, exigível e proporcional às irregularidades detectadas. *Se* *Seccalidade*



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-12/003.219/2014  
Data 17/03/14 p. 200  
Rubrica: Rufom ID 4345648-C

Destaca-se que a aplicação de penalidade de advertência teve como finalidade principal de servir como meio de coerção da Concessionária no sentido de melhorar o cumprimento de prazo.

Desta feita, cumpriu esta Agência a finalidade essencial, que é a de regular e de aplicar a penalidade face ao descumprimento de cláusula contratual, decorrente do apurado grau de responsabilidade quando da prestação do serviço público inadequado.

Finalizando, entendo estar a penalidade em consonância com as particularidades dos casos ora apreciados. Assim, não reconhecendo qualquer amparo legal ou contratual nos argumentos trazidos para a reforma da deliberação, sugiro ao Conselho-Diretor

- Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária PROLAGOS, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA nº 2.275/2014, de 27/11/14.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

**1 - DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2275**

**DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014**

Concessionária PROLAGOS - 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 E- 12/003.219/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de Advertência, com base na Cláusula 2ª Parágrafos 2º e 3º do Contrato de Concessão, bem como Art. 22, Inciso I, alínea "f" da Instrução Normativa CODIR no 007/2009, em razão dos 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 na data da sua publicação.  
Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro-Relator; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro.



Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.219/2014  
Data 17/03/14  
Município: Curitiba ID 1345643-0

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 N.º 2537, DE 26 DE MAIO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE PROBLEMAS NO  
ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA REGIÃO DOS LAGOS.**

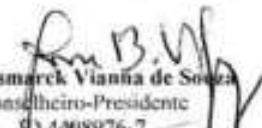
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003.219/2014, por unanimidade,


**DELIBERA:**

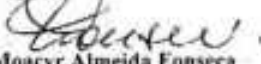
**Art.1º** - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária PROLAGOS, porquanto tempestivo, para, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se intacta a Deliberação AGENERSA n.º 2.275/2014, de 27/11/14.

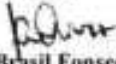
**Art.2º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação

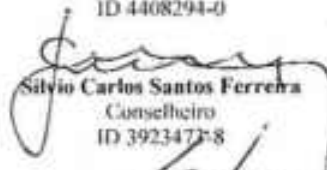
Rio de Janeiro, 26 de maio de 2015.

  
José Bismarck Viança de Sousa  
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

  
Sílvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8

  
Ricardo Luis Sente Castro  
Vogal