



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-12/003.3/2014  
Data: 07/01/2014 Fls. 476  
Rubrica:   
Tiago da Silva Maia  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº.:** E-12.003.3/2014 (Processos apensos: E-12/003.4/2014; E-12/003/34/2014; E-12/003/36/2014; E-12/003/64/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/66/2014; E-12/003/68/2014; E-12/003/70/2014; E-12/003/73/2014; E-12/003/75/2014; E-12/003/76/2014; E-12/003/78/2014; E-12/003/85/2014; E-12/003/86/2014; E-12/003.90/2014; e E-12/003.92/2014).

**Data de autuação:** 07/01/2014.

**Concessionária:** PROLAGOS.

**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, no município de São Pedro da Aldeia.

**Sessão Regulatória:** 28/01/2016.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado pela Secretaria Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 005/2014, na qual foi solicitada orientação de “como proceder com relação ao grande número de reclamações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA nos últimos dias, todas sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios atendidos pelas Concessionárias CAJ e Prolagos”.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 22/2014<sup>1</sup> a Secretaria Executiva cientificou a Concessionária PROLAGOS quanto à abertura do presente processo

Em reunião interna, através da Resolução n.º 408, de 16/01/2014<sup>2</sup>, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

O Conselho Diretor, em reunião interna de 15/05/2015, determinou que fossem apensados aos presentes autos os processos referentes às reclamações de “abastecimento de água na Região dos Lagos no período entre 20/12/2013 e 20/01/2014”, o que foi realizado pela Secretaria Executiva.

<sup>1</sup> Em relação aos demais processos, constam os seguintes ofícios: OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 22 (E-12/003.3/2014; E-12/003.4/2014; E-12/003/34/2014; E-12/003/36/2014), OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 46 (E-12/003/64/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/66/2014; E-12/003/68/2014; E-12/003/70/2014; E-12/003/73/2014; E-12/003/75/2014; E-12/003/76/2014), OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 70 (E-12/003/78/2014), OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 73 (E-12/003/85/2014; E-12/003/86/2014; E-12/003.90/2014; E-12/003.92/2014).

<sup>2</sup> Fls. 27.





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-12/003.3/2014  
 Data: 07/01/2014 Fls. 177  
 Rubrica: Tiago da Silva Marra

Assessor Especial  
 ID nº 4422664-0

Com efeito, em virtude do elevado número de ocorrências que compõe **17 (dezesete) processos regulatórios**, realizei, de forma sistematizada, os respectivos relatórios, conforme segue abaixo:

Processor	<b>E-12/003.3/2014</b> <b>Ocorrência nº. 543454</b> – Cliente: Jane dos Santos Rodrigues. <b>Ocorrência nº. 543480</b> – Cliente: Cleusimar Pereira de Oliveira. <b>Ocorrência nº. 543492</b> – Cliente: Lucarcio Monsores Mendonça. <b>Ocorrência nº. 543481</b> – Cliente: Denilde Rangel dos Santos. <b>Ocorrência nº. 543487</b> – Cliente: Jeane Medeiros. <b>Ocorrência nº. 543388</b> – Cliente: Luis Fabiano Assaf Bastos. <b>Ocorrência nº. 543485</b> – Cliente: Tereza Oliveira da Costa.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 30/38)
CASAN	Destacou que a Concessionária vem cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas, (fls. 58/67) <b>Ocorrência nº. 543454</b> – Cliente: <u>Jane dos Santos Rodrigues</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 2 dias. <b>Ocorrência nº. 543480</b> – Cliente: <u>Cleusimar Pereira de Oliveira</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543492</b> – Cliente: <u>Lucarcio Monsores Mendonça</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543481</b> – Cliente: <u>Denilde Rangel dos Santos</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543487</b> – Cliente: <u>Jeane Medeiros</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543388</b> – Cliente: <u>Luis Fabiano Assaf Bastos</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543485</b> – Cliente: <u>Tereza Oliveira da Costa</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado <sup>3</sup> . (Fls. 71/73)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 76/81)

Processo	<b>E-12/003.4/2014<sup>4</sup></b> <b>Ocorrência nº. 543551</b> – Cliente: Mario Henrique Ribeiro de Mello. <b>Ocorrência nº. 543465</b> – Cliente: Marcelo Bragança de Oliveira. <b>Ocorrência nº. 543400</b> – Cliente: Simão Alves Filho. <b>Ocorrência nº. 543425</b> – Cliente: Luciana Melo Rosa.
----------	---

<sup>3</sup> Manifestações constantes no Parecer nº 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>4</sup> Relatoria originária do Conselheiro Luigi Troisi – Res. CODIR nº 408/2014.





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-12/003.03/2014  
Data: 07/01/2014 Fls. 178  
Rubrica:  **Tiago da Silva Marra**  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

	<b>Ocorrência nº. 543471</b> – Cliente: <u>Elson Renato de Carvalho Dantas</u> . <b>Ocorrência nº. 543486</b> – Cliente: <u>Marconi Flavio Alves de Araujo</u> .
ASSUNTO	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, Iguaba Grande e Arraial do Cabo.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 27/35)
CASAN	Destacou que a Concessionária vem cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 53/62) <b>Ocorrência nº. 543551</b> – Cliente: <u>Mario Henrique Ribeiro de Mello</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543465</b> – Cliente: <u>Marcelo Bragança de Oliveira</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543400</b> – Cliente: <u>Simão Alves Filho</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543425</b> – Cliente: <u>Luciana Melo Rosa</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543471</b> – Cliente: <u>Elson Renato de Carvalho Dantas</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 7 dias. <b>Ocorrência nº. 543486</b> – Cliente: <u>Marconi Flavio Alves de Araujo</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 7 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado <sup>5</sup> .
Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/IB nº 006/2016, vista para apresentação de razões finais.

Processo	<b>E-12/003/34/2014<sup>6</sup></b> <b>Ocorrência nº. 543371</b> – Cliente: <u>Waldemar da Costa Marins</u> . <b>Ocorrência nº. 543467</b> – Cliente: <u>Monica Stelmann</u> . <b>Ocorrência nº. 543475</b> – Cliente: <u>Heloisa Adjadj</u> . <b>Ocorrência nº. 543484</b> – Cliente: <u>Tiago de Souza Gonçalves</u> .
ASSUNTO	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, Tamoios – 2º Distrito – Município de Cabo Frio.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 24/32)

<sup>5</sup> Manifestações constantes no Parecer nº 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>6</sup> Relatoria originária do Conselheiro Silvio Santos – Res. CODIR nº 408/2014.





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 Esta.

Processo Nº E-12/003.3/2014

Data: 07/03/2014 Fls. 179

Assinatura:

Tiago da Silva Marra

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 51/58) <b>Ocorrência nº. 543371</b> – Cliente: <u>Waldemar da Costa Martins</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 7 dias. <b>Ocorrência nº. 543467</b> – Cliente: <u>Monica Stelmann</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 7 dias. <b>Ocorrência nº. 543475</b> – Cliente: <u>Heloisa Adjadj</u> . <b>Resultado:</b> Em visita recente à usuária, foi verificado que a mesma instalou um reservatório inferior de 1.000 litros, normalizando o abastecimento em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543484</b> – Cliente: <u>Tiago de Souza Gonçalves</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>7</sup> (Fls. 61/63)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 66/73)

Processo	<u>E-12/003/36/2014</u> <sup>8</sup> <b>Ocorrência nº. 543477</b> – Cliente: <u>Benone Nunes Pereira Filho</u> . <b>Ocorrência nº. 543500</b> – Cliente: <u>Edison Luiz dos Santos Henriques Henriques</u> . (sic) <b>Ocorrência nº. 543561</b> – Cliente: <u>Saulo Bichara Mendonça</u> .
ASSUNTO	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, Município de Cabo Frio.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 26/34)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 53/61) <b>Ocorrência nº. 543477</b> – Cliente: <u>Benone Nunes Pereira Filho</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 7 dias. <b>Ocorrência nº. 543500</b> – Cliente: <u>Edison Luiz dos Santos Henriques Henriques</u> . (sic) <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543561</b> – Cliente: <u>Saulo Bichara Mendonça</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>9</sup> (Fls. 64/66 e 68/69)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 89/101)

<sup>7</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>8</sup> Relatoria originária do Conselheiro Roosevelt Brasil – Res. CODIR n.º 408/2014.

<sup>9</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.








Gov<sup>o</sup> 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-12/003.3/2014

Data: 07/03/2014 Fls. 180

Rubrica:

  
Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Processo	<u>E-12/003/64/2014</u> <sup>10</sup> Ocorrência nº. 543688 – Cliente: Catarina Maria Raposo de Almeida. Ocorrência nº. 543620 – Cliente: Antonio Lumbreras Junior. Ocorrência nº. 543687 – Cliente: Polgregor Maria Fishines. Ocorrência nº. 543684 – Cliente: Maria Jose Couto Lemos Teixeira. Ocorrência nº. 543725 – Cliente: Claudio Antonio Belo. Ocorrência nº. 543734 – Cliente: Alfredo Miraluma Magdalena.
ASSUNTO	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 23/31)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 51/60) Ocorrência nº. 543688 – Cliente: <u>Catarina Maria Raposo de Almeida</u> . <u>Resultado:</u> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 543620 – Cliente: <u>Antonio Lumbreras Junior</u> . <u>Resultado:</u> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 543687 – Cliente: <u>Polgregor Maria Fishines</u> . <u>Resultado:</u> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543684 – Cliente: <u>Maria Jose Couto Lemos Teixeira</u> . <u>Resultado:</u> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 1 dia. Ocorrência nº. 543725 – Cliente: <u>Claudio Antonio Belo</u> . <u>Resultado:</u> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 1 dia. Ocorrência nº. 543734 – Cliente: <u>Alfredo Miraluma Magdalena</u> . <u>Resultado:</u> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>11</sup> (Fls. 64/66)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 69/76)

Processo	<u>E-12/003/65/2014</u> <sup>12</sup> // 5 ocorrências Ocorrência nº. 543317 – Cliente: Julcinéa Barbosa Barros. Ocorrência nº. 543121 – Cliente: C.G. Empreendimentos Turísticos LTDA. Ocorrência nº. 543672 – Cliente: Paulo Roberto de Figueiredo. Ocorrência nº. 543717 – Cliente: Clenésio da Silva Oliveira. Ocorrência nº. 543745 – Cliente: Yhury Freitas Ferreira Dias Guerra.
ASSUNTO	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

<sup>10</sup> Relatoria originária do Conselheiro Silvio Santos – Res. CODIR n.º 409/2014.

<sup>11</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>12</sup> Processo de minha relatoria – Res. CODIR n.º 409/2014.





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-12/003.3/2014

Data: 07/01/2014 Fls. 181

Rubrica:

*Tiago da Silva Marra*  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que "não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado" e que "está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)". Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 23/31)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 50/58) <b>Ocorrência nº. 543317</b> – Cliente: <u>Julcinéa Barbosa Barros</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543121</b> – Cliente: <u>C.G. Empreendimentos Turísticos LTDA</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543672</b> – Cliente: <u>Paulo Roberto de Figueiredo</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543717</b> – Cliente: <u>Clenésio da Silva Oliveira</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543745</b> – Cliente: <u>Yhury Freitas Ferreira Dias Guerra</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>13</sup> (Fls. 62/64)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 67/75)

Processo	<b>E-12/003/66/2014<sup>14</sup> // 6 ocorrências</b> <b>Ocorrência nº. 543694</b> – Cliente: <u>Abraão Marins dos Anjos</u> <b>Ocorrência nº. 543704</b> – Cliente: <u>Célia Almeida Veiga</u> . <b>Ocorrência nº. 543709</b> – Cliente: <u>Maria da Graça Lima Almeida Silva</u> . <b>Ocorrência nº. 543692</b> – Cliente: <u>Maria de Fátima do Amaral</u> . <b>Ocorrência nº. 543720</b> – Cliente: <u>Carmen Lucia da Silva</u> . <b>Ocorrência nº. 543636</b> – Cliente: <u>Antonio Marcos Rafael da Tuguia</u> .
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que "não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado" e que "está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)". Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 23/31)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 51/60) <b>Ocorrência nº. 543694</b> – Cliente: <u>Abraão Marins dos Anjos</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543704</b> – Cliente: <u>Célia Almeida Veiga</u> .

<sup>13</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>14</sup> Relatoria originária do Conselheiro Luigi Troisi – Res. CODIR n.º 409/2014.





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-12/003.3/2014

Data: 04/03/2014 Fls. 182

Rubrica:

Tiago da Silva Marra

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

	<p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543709</b> – Cliente: <u>Maria da Graça Lima Almeida Silva</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543692</b> – Cliente: <u>Maria de Fátima do Amaral</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543720</b> – Cliente: <u>Carmen Lucia da Silva</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543636</b> – Cliente: <u>Antonio Marcos Rafael da Tuguia</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p>
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>15</sup>
Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 007/2016, vista para apresentação de razões finais.

Processo	<p><b>E-12/003/68/2014<sup>16</sup></b></p> <p><b>Ocorrência nº. 543693</b> – Cliente: Diana da Silva Correia.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543646</b> – Cliente: Marcelo de Queiroz Botelho.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543707</b> – Cliente: Priscila Lima da Silva.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543689</b> – Cliente: Henrique Waidberg.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543726</b> – Cliente: Carlos Henrique Cadinha.</p>
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”.
	Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 22/30)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que emvidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 48/56)
	<p><b>Ocorrência nº. 543693</b> – Cliente: <u>Diana da Silva Correia</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543646</b> – Cliente: <u>Marcelo de Queiroz Botelho</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543707</b> – Cliente: <u>Priscila Lima da Silva</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543689</b> – Cliente: <u>Henrique Waidberg</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p> <p><b>Ocorrência nº. 543726</b> – Cliente: <u>Carlos Henrique Cadinha</u>.</p> <p><b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.</p>
PROLAGOS	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 66/68)
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>17</sup>

<sup>15</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>16</sup> Relatoria originária do Conselheiro Luigi Troisi – Res. CODIR n.º 409/2014.

<sup>17</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.



Govorno 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

Processo Nº E-12/003.3 / 2014

Data: 07 / 08 / 2014 Fls. 133

Rubrica:

Diogo da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 008/2016, vista para apresentação de razões finais.
---------------	---

Processo	<b>E-12/003/70/2014<sup>18</sup></b> Ocorrência nº. 543777 – Cliente: Luiz Alberto Ribeiro da Silva. Ocorrência nº. 543756 – Cliente: Silvia dos Santos Guimarães. Ocorrência nº. 543761 – Cliente: Aureliano dos Santos. Ocorrência nº. 543762 – Cliente: Alessandra Custódio de Barros. Ocorrência nº. 543774 – Cliente: Marcio Borges Maximo Ocorrência nº. 543766 – Cliente: Lauren Gondim Rei.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 29/37)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que enviou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 58/67) Ocorrência nº. 543777 – Cliente: <u>Luiz Alberto Ribeiro da Silva</u> . <b>Resultado:</b> carro pipa entregue em 7 dias. Ocorrência nº. 543756 – Cliente: <u>Silvia dos Santos Guimarães</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 10 dias. Ocorrência nº. 543761 – Cliente: <u>Aureliano dos Santos</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. Ocorrência nº. 543762 – Cliente: <u>Alessandra Custódio de Barros</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. Ocorrência nº. 543774 – Cliente: <u>Marcio Borges Maximo</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 543766 – Cliente: <u>Lauren Gondim Rei</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>19</sup> (Fls. 70/72)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 92/104)

Processo	<b>E-12/003/73/2014<sup>20</sup></b>
ASSUNTO:	Ocorrências de problemas de água na sede da Previdência Social na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”.

<sup>18</sup> Relatoria originária do Conselheiro Roosevelt Brasil – Res. CODIR n.º 409/2014.

<sup>19</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>20</sup> Processo de minha relatoria – Res. CODIR n.º 409/2014.





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-12/003.3/2014

Data: 09/01/2014 Fls. 154

Rubrica:

Tiago da Silva Morra  
Assessor Especial  
ID nº 4422684-0

	Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 17/46)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 47/53)
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>21</sup> (Fls. 56/58)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 61/66)

Processo	<u>E-12/003/75/2014<sup>22</sup></u> Ocorrência nº. 543815 – Cliente: Saide Eduardo. Ocorrência nº. 543820 – Cliente: Condomínio do Edifício João Prata. Ocorrência nº. 512223 – Cliente: Diva de Assunção Ribeiro. Ocorrência nº. 543801 – Cliente: Solange do Carmo Silva. Ocorrência nº. 543789 – Cliente: Rodrigo Correia Pinto. Ocorrência nº. 543787 – Cliente: Carlos Alexandre S. de Andrade. Ocorrência nº. 543786 – Cliente: Lizete Candida Marques.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 26/34)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 55/64) Ocorrência nº. 543815 – Cliente: <u>Saide Eduardo</u> . <b>Resultado:</b> carro pipa entregue em 5 dias. Ocorrência nº. 543820 – Cliente: <u>Condomínio do Edifício João Prata</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 512223 – Cliente: <u>Diva de Assunção Ribeiro</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias. Ocorrência nº. 543801 – Cliente: <u>Solange do Carmo Silva</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543789 – Cliente: <u>Rodrigo Correia Pinto</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543787 – Cliente: <u>Carlos Alexandre S. de Andrade</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543786 – Cliente: <u>Lizete Candida Marques</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.

<sup>21</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>22</sup> Relatoria originária do Conselheiro Roosevelt Brasil – Res. CODIR n.º 409/2014.



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-12/003.3/2014

Data: 07/03/2014 Fls. 185

Rubrica:

Flávia da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>23</sup> (Fls. 67/69 e 71/72)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 94/106)

Processo	<b>E-12/003/76/2014<sup>24</sup></b> Ocorrência nº. 543820 – Cliente: Condomínio do Edifício João Prata. Ocorrência nº. 543843 – Cliente: Maria Helena Vidal Mourão. Ocorrência nº. 543828 – Cliente: Kuenia Lima Gonçalves da Silva. Ocorrência nº. 543831 – Cliente: Carlos Augusto Ferreira de Carvalho. Ocorrência nº. 543817 – Cliente: Francisco Carlos Sebastião dos Santos. Ocorrência nº. 543750 – Cliente: Sergio Silveira da Silva.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 24/32)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 52/61) Ocorrência nº. 543820 – Cliente: <u>Condomínio do Edifício João Prata</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543843 – Cliente: <u>Maria Helena Vidal Mourão</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543828 – Cliente: <u>Kuenia Lima Gonçalves da Silva</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543831 – Cliente: <u>Carlos Augusto Ferreira de Carvalho</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543817 – Cliente: <u>Francisco Carlos Sebastião dos Santos</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543750 – Cliente: <u>Sergio Silveira da Silva</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>25</sup> (Fls. 69/76)
Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 009/2016, vista para apresentação de razões finais.

<sup>23</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>24</sup> Relatoria originária do Conselheiro Sílvio Santos – Res. CODIR n.º 409/2014.

<sup>25</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.





Govorno 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-32 / 003.3 / 2014

Data: 07 / 03 / 2014 Fls. 186

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Processo	<u>E-12/003/78/2014</u> <sup>26</sup> Ocorrência nº. 543862 – Cliente: Mario Aguiar Pimentel Lessa. Ocorrência nº. 543881 – Cliente: Angela Maria da Rocha Francelina. Ocorrência nº. 543878 – Cliente: Marcio Borges Maximo. (Retirado Ouvidoria, pois o assunto está sendo tratado na Ocorrência n.º 543774, Fls. 17) Ocorrência nº. 543869 – Cliente: Maria Aurea da Silva. Ocorrência nº. 543863 – Cliente: Ana Cristina Pinto da Silva. Ocorrência nº. 543872 – Cliente: Paulo Renato Ronfini.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 32/40)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 59/67) Ocorrência nº. 543862 – Cliente: <u>Mario Aguiar Pimentel Lessa</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 543881 – Cliente: <u>Angela Maria da Rocha Francelina</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543869 – Cliente: <u>Maria Aurea da Silva</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543863 – Cliente: <u>Ana Cristina Pinto da Silva</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543872 – Cliente: <u>Paulo Renato Ronfini</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>27</sup> (Fls. 70/71)
Razões Finais	Reiterou os termos dos argumentos iniciais. (Fls. 74/79)

Processo	<u>E-12/003/85/2014</u> <sup>28</sup> Ocorrência nº. 543906 – Cliente: Luiz Fernando de Mello Guimarães. Ocorrência nº. 543958 – Cliente: Vilma Andrade dos Santos. Ocorrência nº. 543924 – Cliente: Marcus Vinicius Guedes de Moraes Correia. Ocorrência nº. 543956 – Cliente: Vicente Martins. Ocorrência nº. 543938 – Cliente: Claudia Alencar Pereira.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de

<sup>26</sup> Processo de minha relatoria – Res. CODIR n.º 411/2014.

<sup>27</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>28</sup> Relatoria originária do Conselheiro Luigi Troisi – Res. CODIR n.º 411/2014.

Governador 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

	água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que "não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado" e que "está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)". Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 29/53)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 54/61) <b>Ocorrência nº. 543906</b> – Cliente: <u>Luiz Fernando de Mello Guimarães</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. <b>Ocorrência nº. 543958</b> – Cliente: <u>Vilma Andrade dos Santos</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. <b>Ocorrência nº. 543924</b> – Cliente: <u>Marcus Vinicius Guedes de Moraes Correia</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. <b>Ocorrência nº. 543956</b> – Cliente: <u>Vicente Martins</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. <b>Ocorrência nº. 543938</b> – Cliente: <u>Claudia Alencar Pereira</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>29</sup>
Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JP n.º 010/2016, vista para apresentação de razões finais.

Processo	<u>E-12/003/86/2014</u> <sup>30</sup> <b>Ocorrência nº. 543954</b> – Cliente: <u>Rosenir Erculano Shkof</u> . <b>Ocorrência nº. 543888</b> – Cliente: <u>Luiza Helena Pereira da Silva</u> . <b>Ocorrência nº. 543930</b> – Cliente: <u>Vera Lucia Pereira de Oliveira dos Santos</u> . <b>Ocorrência nº. 543931</b> – Cliente: <u>Sueli Ferreira Azevedo</u> . <b>Ocorrência nº. 529799</b> – Cliente: <u>Ana Lucia da Cruz Freitas</u> . <b>Ocorrência nº. 543966</b> – Cliente: <u>Claudineia da Silva Souza</u> .
ASSUNTO:.	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que "não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado" e que "está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)". Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 29/38)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 56/65) <b>Ocorrência nº. 543954</b> – Cliente: <u>Rosenir Erculano Shkof</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.

<sup>29</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.<sup>30</sup> Processo de minha relatoria – Res. CODIR n.º 411/2014.





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-12/003.3/2014  
Data: 07/03/2014 Fls. 188  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

	<p>Ocorrência nº. 543888 – Cliente: <u>Luiza Helena Pereira da Silva</u>. <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.</p> <p>Ocorrência nº. 543930 – Cliente: <u>Vera Lucia Pereira de Oliveira dos Santos</u>. <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.</p> <p>Ocorrência nº. 543931 – Cliente: <u>Sueli Ferreira Azevedo</u>. <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.</p> <p>Ocorrência nº. 529799 – Cliente: <u>Ana Lucia da Cruz Freitas</u>. <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.</p> <p>Ocorrência nº. 543966 – Cliente: <u>Claudineia da Silva Souza</u>. <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias.</p>
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>31</sup> (Fls. 68/70)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 73/81)

Processo	<p><u>E-12/003.90/2014</u><sup>32</sup></p> <p>Ocorrência nº. 543980 – Cliente: <u>Kleber Silva dos Santos</u>. Ocorrência nº. 543999 – Cliente: <u>Euzi Silverio de Lara Cunha</u>. Ocorrência nº. 544001 – Cliente: <u>Alexandre de Oliveira Pereira</u>. Ocorrência nº. 544014 – Cliente: <u>Ioje Stanescon</u>. Ocorrência nº. 544015 – Cliente: <u>Isabel Rodrigues Fiorio</u>.</p>
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, no município de Cabo Frio.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 25/34)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. Ocorrência nº. 543980 – Cliente: <u>Kleber Silva dos Santos</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 543999 – Cliente: <u>Euzi Silverio de Lara Cunha</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 544001 – Cliente: <u>Alexandre de Oliveira Pereira</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi normalizado de forma gradativa em 5 dias. Ocorrência nº. 544014 – Cliente: <u>Ioje Stanescon</u> . <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias. Ocorrência nº. 544015 – Cliente: <u>Isabel Rodrigues Fiorio</u> . <b>Resultado:</b> local foi abastecido por carro pipa e abastecimento via rede foi

<sup>31</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>32</sup> Relatoria originária do Conselheiro Moacyr Fonseca – Res. CODIR n.º 411/2014.



Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12/003.3/2014

Data: 07/03/2014 Fls. 189

Rubrica:

Tiago da Silva Marra

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

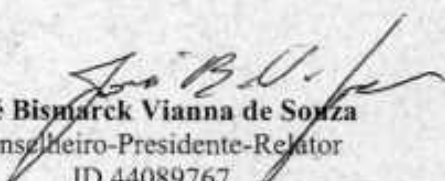
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

	normalizado de forma gradativa em 5 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>33</sup> (Fls. 63/65)
Razões Finais	Reiterou os termos das considerações iniciais. (Fls. 68/73)

Processo	<u>E-12/003.92/2014</u> <sup>34</sup> <b>Ocorrência nº. 544011</b> – Cliente: Igor Simões Alhadas.
ASSUNTO:	Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Cabo Frio, Arraial do Cabo e Iguaba Grande.
PROLAGOS	Salientou, dentre seus argumentos, que “não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado” e que “está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora (...)”. Por fim, comprovou o empreendimento de esforços para minimizar os impactos causados pela falha no abastecimento. (Fls. 30/50)
CASAN	Salientou que a Concessionária está cumprindo as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão e que envidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas. (Fls. 57/66) <b>Ocorrência nº. 544011</b> – Cliente: Igor Simões Alhadas. <b>Resultado:</b> local com abastecimento normalizado via rede em 2 dias.
Procuradoria	Opinou pela aplicação de penalidade, ante a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado. <sup>35</sup>
Razões Finais	Foi disponibilizada, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 010/2016, vista para apresentação de razões finais.

Após a devida instrução dos regulatórios supramencionados, respeitados os princípios do processo administrativo, principalmente o contraditório e ampla defesa, inclui os presentes à pauta da Sessão Regulatória de 28/01/2016.

É o relatório.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

<sup>33</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.

<sup>34</sup> Relatoria originária do Conselheiro Luigi Troisi – Res. CODIR n.º 411/2014

<sup>35</sup> Manifestações constantes no Parecer n.º 18/2014 – JVG – Fls. 98/131, nos autos do Processo Regulatório E12/003.3/2014.





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-12/003.3/2014

Data: 07/03/2014 Fls. 100

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº.:** E-12.003.3/2014 (Processos apensos: E-12/003.4/2014; E-12/003/34/2014; E-12/003/36/2014; E-12/003/64/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/66/2014; E-12/003/68/2014; E-12/003/70/2014; E-12/003/73/2014; E-12/003/75/2014; E-12/003/76/2014; E-12/003/78/2014; E-12/003/85/2014; E-12/003/86/2014; E-12/003.90/2014; e E-12/003.92/2014).

**Data de autuação:** 07/01/2014.

**Concessionária:** PROLAGOS.

**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, no município de São Pedro da Aldeia.

**Sessão Regulatória:** 28/01/2016.

### VOTO

Trata-se de analisar ocorrências instauradas nesta AGENERSA, referentes ao registro de falha no abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios atendidos pela Concessionária PROLAGOS.

O Conselho Diretor, em reunião interna de 15/05/2015, decidiu pelo apensamento dos processos mencionados supra, com o fim de que **fossem apreciados de forma conjunta**, tendo por justificativa as semelhantes características destas ocorrências, em especial pelo objeto e período em que foram registradas (**entre 20/12/2013 e 20/01/2014**).

Antes de enfrentar o mérito de cada ocorrência, alguns apontamentos devem ser feitos.

Inicialmente, ressalte-se que, durante a instrução dos autos, foi possível constatar que as ocorrências de n.º 543386, 543479 (E-12/003/36/2014); 543783 (E-12/003/70/2014); 543977 (E-12/003/86/2014); 544032, 544038, 544039, 544010, 544004 e 544021 (E-12/003.92/2014) foram analisadas **no bojo do processo regulatório E-12/003.472/2014**, de relatoria do Ilmo. Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca, sendo aplicada por este Conselho Diretor penalidade de **advertência**, que foi consubstanciada na Deliberação n.º 2.663/2015<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA/CD Nº. 2663 DE 29 DE SETEMBRO DE 2015.  
CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA, CONCERTENTES A PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA REGIÃO DOS LAGOS, ESPECIALMENTE NOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA CONCESSIONÁRIA PROLAGOS.



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 <u>E-12/003-3/2014</u>
Data: <u>07/01/2014</u> Fls. <u>181</u>
Rubrica: <u>Ilgo da Silva Marra</u> Assessor Especial ID nº 4422664-8

Por tais razões, com o fim de evitar *bis in idem*, bem como atento ao respeito da coisa julgada administrativa e à segurança jurídica, as referidas ocorrências **não serão consideradas neste voto.**

Deve-se ressaltar, nesse prisma, que pela análise dos autos pude constatar que houve duplicidade no tocante a **ocorrência nº. 543820 (Cliente Condomínio do Edifício João Prata)**, citada nos processos E-12/003/75/2014 (Fls. 06/07) e E-12/003/76/2014 (Fls. 05/06), motivo este que, na dosimetria da penalidade aplicada, será considerada **somente I (uma) ocorrência.**

Estabelecidas estas premissas iniciais, enfrentarei o mérito das ocorrências.

*Ab initio*, registro que na instrução dos processos em apreço foram respeitados os princípios regentes do processo administrativo, em especial o contraditório e ampla defesa em sua plenitude.

A Concessionária PROLAGOS, em síntese, atrelou a falha na prestação do serviço a diversos fatores, sendo, dentre eles: o rompimento das adutoras<sup>2</sup> (por falha elétrica e a outra por falha mecânica) e a interrupção no fornecimento de energia elétrica pela Concessionária Ampla.

A análise técnica realizada pela CASAN foi consubstanciada em avaliações gerais sobre a atuação da Concessionária, bem como pelas peculiaridades de cada ocorrência. No geral, **concluiu-se que a PROLAGOS vem cumprindo as metas estabelecidas no Contrato de Concessão, tanto no sistema de produção e distribuição de água, quanto na coleta e tratamento de esgotos sanitários.**

**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-12/003/472/2014, 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 n.º 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 n.º 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2015.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA** – Conselheiro-Presidente; **LUIGI EDUARDO TROISI** – Conselheiro; **MOACYR ALMEIDA FONSECA** – Conselheiro-Relator; **ROOSEVELT BRASIL FONSECA** – Conselheiro; **SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA** – Conselheiro; **Adriana Miguel Saad** - Vogal.

<sup>2</sup> Conforme relato às fls. 31 e 32 do Processo E-12/003.3/2014 "(...) 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." "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 as escuras neste período."





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° E-12/003.3 / 2014

Data: 07 / 01 / 2014 Fls. 192

Rubrica:

Tiago da Silva Marra

Assessor Especial

ID n° 4422664-U

Foi enfatizado, também, pela CASAN, que a Concessionária envidou esforços para atender as ocorrências dos usuários que, dentre as medidas utilizadas, houve o **abastecimento por meio de carro pipa, não restando pendente nenhuma das ocorrências apreciadas.**

O corpo jurídico desta AGENERSA, por sua vez, opinou pela aplicação de penalidade à PROLAGOS, em decorrência da violação ao princípio da continuidade do serviço público e prestação do serviço adequado.

Merece registro, conforme análise dos presentes autos, que a Concessionária PROLAGOS envidou esforços na solução das ocorrências, não ficando, pois, nenhuma sem o devido atendimento, mas sendo **solucionadas de forma intempestiva.**

É claro, por outro lado, que as circunstâncias relacionadas às ocorrências, em especial os aspectos envolvendo o período dos registros, o rompimento das adutoras e a interrupção do fornecimento de energia elétrica devem ser levados em consideração, conforme já foi realizado por este Conselho Diretor em processos da mesma natureza, em específico o E-12/003.472/2014, já citado anteriormente.

A falha na prestação do serviço público ficou, de fato, constatada. Todavia, o caso merece a devida ponderação, conforme tem sido feito por este Conselho Diretor, ou seja, levando em consideração a atuação da Concessionária na tentativa de solucionar a ocorrência e, também, na atuação diligente no âmbito de sua Concessão.

Por estas razões, seguirei o mesmo **parâmetro utilizado por esta AGENERSA**, qual seja: aplicação de penalidade de **advertência** para o bloco de 10 (dez) ocorrências com peculiaridades semelhantes a que estão sendo avaliadas neste momento.

Ademais, levando-se em consideração que todas as ocorrências foram solucionadas com o fornecimento de água, realizei, de forma gradual, a organização das ocorrências de acordo com o tempo no qual estas ficaram em aberto, quais sejam: **2 (dois), 5 (cinco) e 7 (sete) dias.**

Dessa forma, utilizando-me do princípio da proporcionalidade e levando em consideração as peculiaridades que ensejaram a prestação intempestiva do serviço pela PROLAGOS, entendo que **não merece a incidência de penalidade nas ocorrências solucionadas em até 2 (dois) dias**, conforme consta no anexo I do presente voto.

Por outro lado, considero que as ocorrências que ficaram em mora pelo período **entre 5 (cinco) e 7 (sete) dias** merecem reprimenda por esta Autarquia, em decorrência da inobservância à



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-12/003.3 / 2014

Data: 07 / 07 / 2014 Fls 383

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

prestação do serviço adequado, nos mesmos termos utilizados por este Conselho Diretor, conforme indicadas na tabela a seguir:

Processos	Ocorrências	Penalidade
E-12/003.3/2014 E-12/003.4/2014	<u>543480; 543492; 543481; 543487;</u> <u>543388; 543485; 543551; 543465;</u> <u>543465; 543400 e 543425.</u>	Advertência
E-12/003/34/2014 E-12/003/36/2014 E-12/003/64/2014 E-12/003/65/2014	<u>543475; 543484; 543500; 543561;</u> <u>543687; 543734; 543317; 543121;</u> <u>543672 e 543717.</u>	Advertência
E-12/003/65/2014 E-12/003/66/2014 E-12/003/68/2014	<u>543745; 543694; 543704; 543709;</u> <u>543692; 543720; 543636; 543693;</u> <u>543646 e 543707.</u>	Advertência
E-12/003/68/2014 E-12/003/70/2014 E-12/003/75/2014	<u>543689; 543726; 543761; 543762;</u> <u>543766; 543815; 543820; 512223;</u> <u>543801 e 543789.</u>	Advertência
E-12/003/75/2014 E-12/003/76/2014 E-12/003/78/2014	<u>543787; 543786; 543843; 543828;</u> <u>543831; 543817; 543750; 543881;</u> <u>543869 e 543863.</u>	Advertência
E-12/003/78/2014 E-12/003/85/2014 E-12/003/86/2014 E-12/003/90/2014 E-12/003/4/2014	<u>543872; 543906; 543888; 543930;</u> <u>529799; 543966; 543980; 544001;</u> <u>544015 e 543471.</u>	Advertência
E-12/003/4/2014 E-12/003/34/2014 E-12/003/36/2014 E-12/003/70/2014	<u>543486; 543371; 543467; 543477;</u> <u>543777 e 543756.</u>	Advertência

Registro, por fim, que a sugestão da penalidade de advertência para o último bloco das ocorrências - em que pese compor somente 6 (seis) - teve por justificativa o fato de que todas foram resolvidas em 7 dias, destoando das demais que foram solucionadas em 5 (cinco), com ressalva, somente, à ocorrência 543471, conforme pode ser visto nos anexos 2 e 3 do presente.

Com efeito, tenho por relevante a complexidade que o caso apresenta, seja pela gama de ocorrências que o integra bem como as peculiaridades que a originaram. Por tal motivo, a dosimetria utilizada por mim teve por base o respeito máximo à proporcionalidade, de forma que não houvesse excesso e, ao mesmo tempo, proibindo a proteção deficiente do direito violado<sup>3</sup>.

Sendo assim, à luz das peculiaridades dos processos avaliados no bojo deste regulatório, sugiro ao Conselho Diretor:

<sup>3</sup> NETO, Cláudio Pereira de Souza. SARMENTO, Daniel. Direito Constitucional. Teoria, história e métodos de trabalho. Belo Horizonte: Fórum, 2012, pág. 251, e-book.





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-12/003.3/2014

Data: 07/04/2014 Fis. 194

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

- Isentar a Concessionária PROLAGOS de penalidade nas ocorrências **543454; 543688; 543620; 543684; 543725; 543774; 543862; 543958; 543924; 543956; 543938; 543954; 543931; 543999; 544014 e 544011**, relacionados aos processos regulatórios E-12/003.3/2014, E-12/003/64/2014, E-12/003/70/2014, E-12/003/78/2014, E-12/003/85/2014, E-12/003/86/2014, E-12/003.90/2014 e E-12/003.92/2014, pelos fundamentos apresentados nas razões do presente voto;
- 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543480; 543492; 543481; 543487; 543388; 543485; 543551; 543465; 543465; 543400 e 543425**, relacionados aos processos regulatórios E-12/003.3/2014 e E-12/003.4/2014;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;
- 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543475; 543484; 543500; 543561; 543687; 543734; 543317; 543121; 543672 e 543717**, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/34/2014, E-12/003/36/2014, E-12/003/64/2014 e E-12/003/65/2014;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;
- 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 n.º 007/2009, em




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-12/003-3 2014

Data: 07/01/2014 Fm 185

Rubrica:  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543745; 543694; 543704; 543709; 543692; 543720; 543636; 543693; 543646 e 543707**, relacionados aos processos regulatórios **E-12/003/65/2014, E-12/003/66/2014 e E-12/003/68/2014;**

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;

- 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543689; 543726; 543761; 543762; 543766; 543815; 543820; 512223; 543801 e 543789**, relacionados aos processos regulatórios **E-12/003/68/2014, E-12/003/70/2014 e E-12/003/75/2014;**

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;

- 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543787; 543786; 543843; 543828; 543831; 543817; 543750; 543881; 543869 e 543863**, relacionados aos processos regulatórios **E-12/003/75/2014, E-12/003/76/2014 e E-12/003/78/2014;**

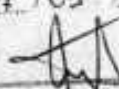
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;

- 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 n.º 007/2009, em





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-52/003.3/2014  
Data: 07/03/2014 Fls 136  
Rubrica:  **Tiago da Silva Marra**  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

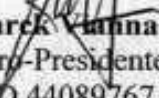
razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543872; 543906; 543888; 543930; 529799; 543966; 543980; 544001; 544015 e 543471**, relacionados aos processos regulatórios **E-12/003/78/2014, E-12/003/85/2014, E-12/003/86/2014, E-12/003.90/2014 e E-12/003.4/2014;**

• Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009;

• 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências **543486; 543371; 543467; 543477; 543777 e 543756**, relacionados aos processos regulatórios **E-12/003.4/2014, E-12/003/34/2014, E-12/003/36/2014 e E-12/003/70/2014;**

• Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**É como voto.**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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 Estado

Processo N° E-12/003-3/2014

Data: 07/01/2014 Fis. 897

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID n° 4422664-0

## ANEXO I

### Ocorrências solucionadas até 2 (dois)

<b>Processo</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Cliente</b>
E-12/003.3/2014	Ocorrência n°. 543454	<u>Jane dos Santos Rodrigues.</u>
E-12/003/64/2014	Ocorrência n°. 543688 Ocorrência n°. 543620 Ocorrência n°. 543684 Ocorrência n°. 543725	<u>Catarina Maria Raposo de Almeida.</u> <u>Antonio Lumbreras Junior.</u> <u>Maria Jose Couto Lemos Teixeira.</u> <u>Claudio Antonio Belo.</u>
E-12/003/70/2014	Ocorrência n°. 543774	<u>Marcio Borges Maximo.</u>
E-12/003/78/2014	Ocorrência n°. 543862	<u>Mario Aguiar Pimentel Lessa.</u>
E-12/003/85/2014	Ocorrência n°. 543958 Ocorrência n°. 543924 Ocorrência n°. 543956 Ocorrência n°. 543938	<u>Vilma Andrade dos Santos.</u> <u>Marcus Vinicius G. Correia.</u> <u>Vicente Martins.</u> <u>Claudia Alencar Pereira.</u>
E-12/003/86/2014	Ocorrência n°. 543954 Ocorrência n°. 543931	<u>Rosenir Erculano Shkof.</u> <u>Sueli Ferreira Azevedo.</u>
E-12/003.90/2014	Ocorrência n°. 543999 Ocorrência n°. 544014	<u>Fuzi Silverio de Lara Cunha.</u> <u>Ioje Stanescon.</u>
E-12/003.92/2014	Ocorrência n°. 544011	<u>Igor Simões Alhadas.</u>





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-12/003.3/2014  
Data: 07/01/2014 108  
Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

## ANEXO II

### Ocorrências solucionadas até 5 (cinco) dias

Processo	Ocorrência	Cliente
<u>E-12/003.3/2014</u>	Ocorrência nº. 543480	<u>Cleusimar Pereira de Oliveira.</u>
	Ocorrência nº. 543492	<u>Lucarcio Monsores Mendonça.</u>
	Ocorrência nº. 543481	<u>Denilde Rangel dos Santos.</u>
	Ocorrência nº. 543487	<u>Jeane Medeiros.</u>
	Ocorrência nº. 543388	<u>Luís Fabiano Assaf Bastos.</u>
	Ocorrência nº. 543485	<u>Tereza Oliveira da Costa.</u>
<u>E-12/003.4/2014</u>	Ocorrência nº. 543551	<u>Mario Henrique Ribeiro de Mello.</u>
	Ocorrência nº. 543465	<u>Marcelo Bragança de Oliveira.</u>
	Ocorrência nº. 543400	<u>Simão Alves Filho.</u>
	Ocorrência nº. 543425	<u>Luciana Melo Rosa.</u>
<u>E-12/003/34/2014</u>	Ocorrência nº. 543475	<u>Heloisa Adjadj.</u>
	Ocorrência nº. 543484	<u>Tiago de Souza Gonçalves.</u>
<u>E-12/003/36/2014</u>	Ocorrência nº. 543500	<u>Edison Luiz dos Santos Henriques.</u>
	Ocorrência nº. 543561	<u>Saulo Bichara Mendonça.</u>
<u>E-12/003/64/2014</u>	Ocorrência nº. 543687	<u>Polgregor Maria Fishines.</u>
	Ocorrência nº. 543734	<u>Alfredo Miraluma Magdalena.</u>
<u>E-12/003./65/2014</u>	Ocorrência nº. 543317	<u>Julcinéa Barbosa Barros.</u>
	Ocorrência nº. 543121	<u>C.G. Empreendimentos Turísticos LTDA.</u>
	Ocorrência nº. 543672	<u>Paulo Roberto de Figueiredo.</u>
	Ocorrência nº. 543717	<u>Clenésio da Silva Oliveira.</u>
	Ocorrência nº. 543745	<u>Yhury Freitas Ferreira Dias Guerra.</u>
<u>E-12/003/66/2014</u>	Ocorrência nº. 543694	<u>Abraão Marins dos Anjos.</u>
	Ocorrência nº. 543704	<u>Célia Almeida Veiga.</u>
	Ocorrência nº. 543709	<u>Maria da Graça Lima Almeida Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543692	<u>Maria de Fátima do Amaral.</u>
	Ocorrência nº. 543720	<u>Carmen Lucia da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543636	<u>Antonio Marcos Rafael da Tuguia.</u>
<u>E-12/003/68/2014</u>	Ocorrência nº. 543693	<u>Diana da Silva Correia.</u>



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

Processo Nº E-12/003.3/2014

Data: 07/04/2014 Fls. 199

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

	Ocorrência nº. 543646	<u>Marcelo de Queiroz Botelho.</u>
	Ocorrência nº. 543707	<u>Priscila Lima da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543689	<u>Henrique Waidberg.</u>
	Ocorrência nº. 543726	<u>Carlos Henrique Cadinha.</u>
<u>E-12/003/70/2014</u>	Ocorrência nº. 543761	<u>Aureliano dos Santos.</u>
	Ocorrência nº. 543762	<u>Alessandra Custódio de Barros.</u>
	Ocorrência nº. 543766	<u>Laurem Gondim Rei.</u>
<u>E-12/003/75/2014</u>	Ocorrência nº. 543815	<u>Saide Eduardo.</u>
	Ocorrência nº. 543820	<u>Condomínio do Edifício João Prata.</u>
	Ocorrência nº. 512223	<u>Diva de Assunção Ribeiro.</u>
	Ocorrência nº. 543801	<u>Solange do Carmo Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543789	<u>Rodrigo Correia Pinto.</u>
	Ocorrência nº. 543787	<u>Carlos Alexandre S. de Andrade.</u>
	Ocorrência nº. 543786	<u>Lizete Candida Marques.</u>
<u>E-12/003/76/2014</u>	Ocorrência nº. 543843	<u>Maria Helena Vidal Mourão.</u>
	Ocorrência nº. 543828	<u>Kuenia Lima Gonçalves da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543831	<u>Carlos Augusto Ferreira de Carvalho.</u>
	Ocorrência nº. 543817	<u>Francisco Carlos Sebastião dos Santos.</u>
	Ocorrência nº. 543750	<u>Sergio Silveira da Silva.</u>
<u>E-12/003/78/2014</u>	Ocorrência nº. 543881	<u>Angela Maria da Rocha Francelina.</u>
	Ocorrência nº. 543869	<u>Maria Aurea da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543863	<u>Ana Cristina Pinto da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543872	<u>Paulo Renato Ronfini.</u>
<u>E-12/003/85/2014</u>	Ocorrência nº. 543906	<u>Luiz Fernando de Mello Guimarães.</u>
<u>E-12/003/86/2014</u>	Ocorrência nº. 543888	<u>Luiza Helena Pereira da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543930	<u>Vera Lucia Pereira de Oliveira dos Santos.</u>
	Ocorrência nº. 529799	<u>Ana Lucia da Cruz Freitas.</u>
	Ocorrência nº. 543966	<u>Claudineia da Silva Souza.</u>
<u>E-12/003.90/2014</u>	Ocorrência nº. 543980	<u>Kleber Silva dos Santos.</u>
	Ocorrência nº. 544001	<u>Alexandre de Oliveira Pereira.</u>
	Ocorrência nº. 544015	<u>Isabel Rodrigues Fiorio.</u>





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-12/003.3/2014  
Data: 07/03/2014 FLS 200  
Rubrica:   
Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

### ANEXO III

#### Ocorrências solucionadas até 7 (sete) dias

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
EMENDA CANCELADA  
Processo nº: 12.0003.3 2014  
Data: 07/01/2014 FLS: 200  
Data da Retificação: 29/01/2016  
Responsável:   
Cliente

ID.FUNCONAL  
503.456-7

Processo	Ocorrência	Cliente
<u>E-12/003.4/2014</u>	Ocorrência nº. 543471	<u>Elson Renato de Carvalho Dantas.</u>
	Ocorrência nº. 543486	<u>Marconi Flavio Alves de Araujo.</u>
<u>E-12/003/34/2014</u>	Ocorrência nº. 543371	<u>Waldenir da Costa Marins.</u>
	Ocorrência nº. 543467	<u>Monica Stelmann.</u>
<u>E-12/003/36/2014</u>	Ocorrência nº. 543477	<u>Benone Nunes Pereira Filho.</u>
<u>E-12/003/70/2014</u>	Ocorrência nº. 543777	<u>Luiz Alberto Ribeiro da Silva.</u>
	Ocorrência nº. 543756	<u>Silvia dos Santos Guimarães.</u>



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° E-12/003.3/2014

Data: 07/01/2014 Fols 203

Rubrica:

Tiago da Silva Marr

Assessor Especial

ID n° 4422664-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2779, DE 28 DE JANEIRO DE 2016.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS** –  
Ocorrências registradas na Ouvidoria da  
AGENERSA, sobre problemas no abastecimento  
de água na Região dos Lagos, no município de  
São Pedro da Aldeia.

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n° E-12/003.3/2014 (Processos apensos: E-12/003.4/2014; E-12/003/34/2014; E-12/003/36/2014; E-12/003/64/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/65/2014; E-12/003/66/2014; E-12/003/68/2014; E-12/003/70/2014; E-12/003/73/2014; E-12/003/75/2014; E-12/003/76/2014; E-12/003/78/2014; E-12/003/85/2014; E-12/003/86/2014; E-12/003.90/2014; e E-12/003.92/2014), por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Isentar a Concessionária PROLAGOS de penalidade nas ocorrências 543454; 543688; 543620; 543684; 543725; 543774; 543862; 543958; 543924; 543956; 543938; 543954; 543931; 543999; 544014 e 544011, relacionados aos processos regulatórios E-12/003.3/2014, E-12/003/64/2014, E-12/003/70/2014, E-12/003/78/2014, E-12/003/85/2014, E-12/003/86/2014, E-12/003.90/2014 e E-12/003.92/2014, pelos fundamentos apresentados nas razões do presente voto.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543480; 543492; 543481; 543487; 543388; 543485; 543551; 543465; 543465; 543400 e 543425, relacionados aos processos regulatórios E-12/003.3/2014 e E-12/003.4/2014.


**Art. 3º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 4º** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543475; 543484;





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-32 / 003-3 / 2014
Data:	04 / 01 / 2014 Fis. 202
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422684-0

543500; 543561; 543687; 543734; 543317; 543121; 543672 e 543717, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/34/2014, E-12/003/36/2014, E-12/003/64/2014 e E-12/003/65/2014.

**Art. 5º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 6º** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543745; 543694; 543704; 543709; 543692; 543720; 543636; 543693; 543646 e 543707, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/65/2014, E-12/003/66/2014 e E-12/003/68/2014.

**Art. 7º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

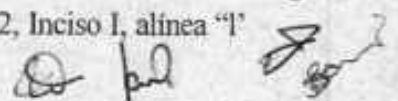
**Art. 8º** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543689; 543726; 543761; 543762; 543766; 543815; 543820; 512223; 543801 e 543789, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/68/2014, E-12/003/70/2014 e E-12/003/75/2014.

**Art. 9º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 10** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543787; 543786; 543843; 543828; 543831; 543817; 543750; 543881; 543869 e 543863, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/75/2014, E-12/003/76/2014 e E-12/003/78/2014.

**Art. 11** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 12** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "I"





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 Estado  
Processo Nº E-12/003.31/2014  
Data: 07/01/2014 Fls. 203  
Rubrica: \*

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422684-0

da Instrução Normativa CODIR n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543872; 543906; 543888; 543930; 529799; 543966; 543980; 544001; 544015 e 543471, relacionados aos processos regulatórios E-12/003/78/2014, E-12/003/85/2014, E-12/003/86/2014, E-12/003.90/2014 e E-12/003.4/2014.

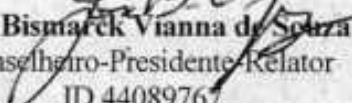
**Art. 13** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 14** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS 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 n.º 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, "a", do Contrato de Concessão, em decorrência das ocorrências 543486; 543371; 543467; 543477; 543777 e 543756, relacionados aos processos regulatórios E-12/003.4/2014, E-12/003/34/2014, E-12/003/36/2014 e E-12/003/70/2014.

**Art. 15** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

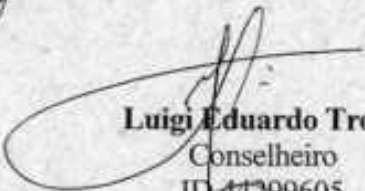
**Art. 16** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

**Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2016.**

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 44082940

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 39234738

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 44299605

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
ID 43568076

  
Aline Silva Araujo  
Vogal