



Processo nº: E-12/003/366/2015  
Data de autuação: 27/08/2015  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência nº.  
2015/003359.  
Sessão Regulatória: 28 de Janeiro de 2016

### RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID n° 088/2015<sup>1</sup>, para apurar a Ocorrência n° 2015003359 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 23/06/2015, na qual o Sr. Ronaldo da Silva Machado reclama sobre demora na resposta da Concessionária à sua solicitação de extensão de rede.

Informa a Ouvidoria desta AGENERSA que em 13/04/15, "já havia encaminhado à Ouvidoria da Prolagos, para esclarecimentos e providências, a solicitação do cliente", e que, em 08/05/15, foi copiada pela Ouvidoria da Prolagos no e-mail enviado ao cliente, o qual informava um prazo de retorno de até 10 dias úteis pela Concessionária.

Como o cliente não recebeu mais nenhuma resposta da Ouvidoria da Prolagos, este enviou em 21/06/15 e-mail à Ouvidoria desta AGENERSA cobrando uma solução, que em razão disso, gerou a ocorrência de n.º 2015003359, enviando-a à Ouvidoria da Concessionária na data de 23/06/15.

Afirma a Ouvidoria da AGENERSA, que somente obteve uma resposta da Concessionária em 10/08/15, ou seja, 48 (quarenta e oito) dias depois, quando informou que estaria "(...) aguardando resposta da área técnica, pois conforme informação que tivemos, será necessário mais de 5 km de rede para atender não só ao Requerente, como os demais moradores da

<sup>1</sup> Fls. 04/06.



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-12/003/366/2015

Data 27/08/2015 Fls.: 52

Rubrica: 4431478.7

localidade. O setor de engenharia está avaliando se existe projeto de extensão de rede para a localidade e estudando viabilidade. (...)"

Após dois dias, em 12/08/2015, a Ouvidoria da Prolagos respondeu ao cliente que "Ao assumir a Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos municípios de São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Iguaba Grande, Arraial do Cabo e Armação Búzios, excetuando-se o município de Arraial do Cabo quanto à prestação de serviço de esgotamento sanitário, a Prolagos S/A previu, através de Contrato de Concessão, o cumprimento de metas contratuais, entretanto, esclarecemos que estas metas foram distribuídas ao longo da Concessão. (...) Infelizmente não é possível atender a todos ao mesmo tempo. Justamente por este motivo que as metas de atendimento são escalonadas ao longo da Concessão. (...) Verifica-se para o caso em epígrafe, será necessário investimento em melhorias com extensão de aproximadamente 5 km de rede de distribuição de água. Os projetos de melhorias em expansão de abastecimento são devidamente aprovados mediante complexo estudo de viabilidade técnica e aprovação na Agência Reguladora. (...) Conforme informação da área técnica, existe projeto de extensão de rede para a localidade de Botafogo, entretanto, ainda será encaminhado à Agência Reguladora para análise e aprovação. A previsão da Concessionária para execução deste investimento, caso seja aprovado pela Agenera, é para o ano de 2018.(...)"

Diante do acima exposto, a Ouvidoria desta AGENERSA destaca à fl.06, que encaminha o caso para apuração, considerando que houve descumprimento ao §2º, art. 1º, cap. I da IN 19/2011 pela Concessionária.

Na Reunião interna realizada em 16/09/2015, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria, conforme se verifica através da Resolução do Conselho-Diretor n°. 502/2015.

À fl. 20, consta Ofício encaminhado pela CASAN à Prolagos, pelo qual aquela Câmara Técnica solicita maiores esclarecimentos sobre a ocorrência em questão.



Em 29/10/2015, a Prolagos protocoliza nesta Agência a Carta nº. 2026/2015<sup>2</sup>, por meio da qual vem "(...) em atendimento ao ofício referenciado acima, onde são (sic) solicitadas (sic) informações sobre a ocorrência em que o Sr. Ronaldo da Silva Machado, solicita implantação de extensão de rede de abastecimento de água para atender a Estrada do Trimumu 09, Botafogo - Cabo Frio.", e afirma que "não foi solicitada requisição para implantação de redes nessa localidade pelo Poder Concedente ou pelo Consórcio Intermunicipal Lagos São João", esclarecendo, por fim, que "o projeto para esta localidade está programado para ser executado no ano de 2018, conforme cronograma de obras da concessionária".

Às fls. 23/26, a CASAN em sua Nota-Técnica AGENERSA/CASAN nº. 122/2015, apresenta parecer esclarecendo que "a definição dos locais onde serão implantadas redes de água e esgoto é atribuição específica do Poder Concedente e do Consórcio Intermunicipal Lagos São João e somente após essa definição é que a Concessionária emite os projetos para serem analisados e aprovados pela AGENERSA", e conclui o seguinte:

- i)"a CASAN não dispõe em seus arquivos de programação de obras e de prioridades de atendimento estabelecidas pelo Poder Concedente e pelo Consórcio Intermunicipal Lagos São João a inclusão da área em questão para ser beneficiada com a implantação de redes de água até o ano de 2018";
- ii)"O Sr. Ronaldo da Silva Machado não é usuário dos serviços de água e esgoto realizados pela Prolagos";
- iii)"a resposta imediata que poderia ser dada pela Concessionária ao reclamante seria que não havia requisição do Poder Concedente e do Consórcio para a implantação de rede de distribuição de água na área em questão, já que somente esses Órgãos tem a competência para definir as regiões prioritárias para serem atendidas";
- iv)"Como a Concessionária procurou dar à reclamação um tratamento mais atencioso, a resposta provocou uma demora de 48 dias, sendo que as informações apresentadas pela Prolagos, ao

<sup>2</sup> Fls. 22.

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

reclamante, contém conteúdo técnico consistente, uma vez que uma distribuição de água à uma área distante cerca de 05 (cinco) km não representa implantar apenas uma extensão de tubulação de PEAD DE 63 mm derivada de um anel de distribuição mais próximo. É necessário um estudo prévio para analisar as condições de vazão e pressão disponíveis na subadutora mais próxima, porque será dela que sairá a rede de distribuição para atender a área em que reside o reclamante";

v)"Nessa informação, com certeza, foi avaliada a possibilidade do Poder Concedente e do Consórcio estabelecerem prioridade para atendimento à área em questão, levando em conta, também, os recursos financeiros disponibilizados na 3ª Revisão Quinquenal para a rubrica "Expansão Distribuição Água 1º Distrito de Cabo Frio", o que levou a considerar ser provável o atendimento em 2018";

vi)" (...) esta Câmara de Saneamento sugere que o Sr. Ronaldo da Silva Machado procure a Prefeitura do Município de Cabo Frio alegando a necessidade de abastecimento de água para a Estrada do Trimumu, apresentando o número de habitantes da região que serão beneficiados, acrescentando ainda se há instituições de ensino e de atendimento médico que também se beneficiarão com o abastecimento de água pelo sistema de rede da Prolagos".

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer<sup>3</sup> com base na manifestação da CASAN de fls. 23/26, apontando que "Sugere a CASAN que o reclamante procure a Prefeitura do Município de Cabo Frio, no sentido de ver provido seu atendimento, aventando ainda a possibilidade do Poder Concedente e do Consórcio estabelecerem prioridade para o atendimento da área em questão, levando em conta os recursos disponibilizados na 3ª Revisão Quinquenal", e ressaltando que "quanto à demora da resposta à Ouvidoria, explicita a CASAN que tal fato se deu em virtude do estudo feito para a apresentação de um estudo técnico convincente".

<sup>3</sup> Fls. 29/31.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/366/2015

Data 27/10/2015 Fls.: 05

Rubrica:  4431478-7

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

Conclui esse Órgão Jurídico que *"não houve responsabilidade da Prolagos quanto ao evento analisado, e conseqüentemente, não [houve] descumprimento do contrato de concessão"*, motivo pelo qual opina pela não aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão.

Mediante o Ofício AGENERSA/CÓDIR/LT nº 001/2016, a assessoria de meu Gabinete comunica à Prolagos acerca da instrução do presente feito e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

  
**Luigi Troisi**

Conselheiro-Relator.



---

Processo n°: E-12/003/366/2015  
Data de autuação: 27/08/2015  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrência n.º 2015/003359.  
Sessão Regulatória: 28-de janeiro de 2016

---

VOTO

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID n° 088/2015<sup>1</sup>, para apurar a Ocorrência n° 2015003359 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 23/06/2015, na qual o Sr. Ronaldo da Silva Machado reclama sobre demora na resposta da Concessionária à sua solicitação de extensão de rede, para atender a Estrada do Trimumu, n° 09, Bairro de Botafogo no Município de Cabo Frio.

Afirma a Ouvidoria desta AGENERSA, que em 13/04/15 encaminhou a solicitação do reclamante para a Ouvidoria da Prolagos; que em 08/05/15, esta informou ao reclamante por e-mail que daria uma resposta em até 10 dias úteis; que a Ouvidoria desta Agência Reguladora recebeu e-mail do reclamante cobrando uma resposta na data de 21/06/15, uma vez que não recebeu retorno da Concessionária.

Em razão disso, a Ouvidoria desta Agência Reguladora informa que gerou a ocorrência de n.º 2015003359, enviando-a à Ouvidoria da Concessionária na data de 23/06/15, obtendo uma resposta da Prolagos somente em 10/08/15, ou seja, 48 (quarenta e oito) dias após o envio, motivo pelo qual encaminhou o presente para apuração, diante do descumprimento ao §2º, art. 1º, da IN 19/2011 pela Concessionária.

---

<sup>1</sup> Fls. 04/06.



Ainda, a Ouvidoria da Prolagos, envia um novo e-mail em 12/08/2015 complementando a sua resposta anterior, alegando que a Concessionária, através do Contrato de Concessão, previu o cumprimento de metas contratuais, que foram distribuídas ao longo da Concessão e que para o caso em questão, será necessário investimento em melhorias com extensão de aproximadamente 5 km de rede de distribuição de água; que através de complexo estudo de viabilidade técnica e aprovação na Agência Reguladora é que os projetos de melhorias em expansão de abastecimento são devidamente aprovados. Afirma que segundo a sua área técnica, existe projeto de extensão de rede para a localidade de Botafogo, a ser encaminhado à Agência Reguladora para análise e aprovação; e que, em caso de aprovação pela Agenersa, a previsão para execução deste investimento é para o ano de 2018.

Não obstante as informações acima prestadas, a CASAN<sup>2</sup> solicita maiores esclarecimentos da Prolagos sobre a ocorrência em questão, que em resposta por meio da Carta nº. 2026/2015<sup>3</sup>, afirma que não houve solicitação de requisição para implantação de redes nessa localidade pelo Poder Concedente ou pelo Consórcio Intermunicipal Lagos São João, e reafirma que conforme o cronograma de obras da Concessionária, o projeto para a referida localidade está programado para execução em 2018.

Analisando a matéria, a CASAN<sup>4</sup> conclui que é atribuição específica do Poder Concedente e do Consórcio Intermunicipal Lagos São João definir os locais onde serão implantadas as redes de água e esgoto. Ademais, afirma essa Câmara de Saneamento que diante das avaliações da Concessionária e levando em conta, os recursos financeiros disponibilizados na 3ª Revisão Quinquenal para a rubrica "Expansão Distribuição Água 1º Distrito de Cabo Frio", considera ser provável o atendimento em 2018 para a região apontada.

<sup>2</sup> Fls. 20.

<sup>3</sup> Fls. 22.

<sup>4</sup> Fls. 23/26.



Quanto à demora de 48 (quarenta e oito) dias para a resposta da Concessionária, entende a CASAN que a Prolagos procurou dar à reclamação um tratamento mais atencioso, por conter as suas informações um conteúdo técnico consistente, uma vez que afirma ser necessário um estudo prévio para analisar as condições de vazão e pressão disponíveis na subadutora mais próxima.

A Procuradoria da AGENERSA<sup>5</sup> elabora seu parecer com base na manifestação da CASAN, no sentido de que o reclamante não é usuário dos serviços de água e esgoto realizados pela Prolagos; confirma que a competência para definir as regiões prioritárias a serem atendidas é do Poder Concedente, e entende que a demora de 48 (quarenta e oito) dias para resposta da Concessionária à Ouvidoria desta AGENERSA foi devida ao estudo feito para a apresentação de um "estudo técnico convincente (sic)".

Conclui esse Órgão Jurídico que a Concessionária não infringiu o Contrato de Concessão, nem as normas estabelecidas quanto ao serviço adequado, motivo pelo qual opina pela não aplicação de sanções previstas no referido Contrato.

Em razões finais<sup>6</sup>, a Prolagos retoma os argumentos anteriormente defendidos, afirmando que corrobora com o parecer da Procuradoria desta AGENERSA.

Considerando todos os argumentos dispostos nos autos, entendo que a Concessionária não é responsável pelo não atendimento à solicitação de extensão de rede do reclamante, no entanto, ouso discordar das demais conclusões dos Órgãos técnico e jurídico desta AGENERSA.

Assim, mesmo verificando o cuidado técnico da Concessionária na resposta à Ouvidoria da Agência e ao Sr. Ronaldo da Silva Machado, entendo que o prazo de 48 dias é por demais extenso para tal comunicação. Constatado então descumprimento aos prazos fixados pela Instrução Normativa nº 019/2011.

<sup>5</sup> Fls. 29/31.

<sup>6</sup> Fl. 61/62.



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

Pelo exposto, no esteio das manifestações e documentos constantes destes autos, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar que a Concessionária Prolagos não incorreu em descumprimento contratual, no que se refere à solicitação do Sr. Ronaldo da Silva Machado quanto à extensão de rede, para atender a Estrada do Trimumu, n° 09, Bairro de Botafogo no Município de Cabo Frio;
- Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do art. 1º, §2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, com base no art. 17, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009, em decorrência da demora na apresentação de resposta às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

É o voto.

**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**



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° 2781**

Serviço Público Estadual

Processo n° E-12/003/366/15

Data 27 / 08 / 2015 Fm: 60

Rubrica: [assinatura]

**, DE 28 DE JANEIRO DE 2016.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS** – Ocorrência Registrada na  
Ouvidoria da Agenersa. Ocorrência n.º 2015/003359.

**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-12/003/366/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**

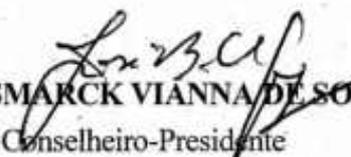
**Art. 1º** - Considerar que a Concessionária Prolagos não incorreu em descumprimento contratual, no que se refere à solicitação do Sr. Ronaldo da Silva Machado quanto à extensão de rede, para atender a Estrada do Trimumu, n.º 09, Bairro de Botafogo no Município de Cabo Frio;

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do art. 1º, §2º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, com base no art. 17, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009, em decorrência da demora na apresentação de resposta às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA;

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

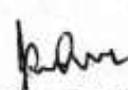
**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2016,

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

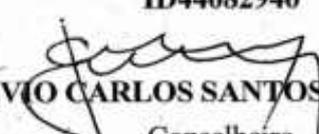
Conselheiro-Presidente

ID 44089767

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

ID44082940

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

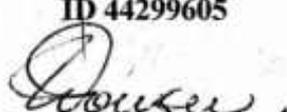
Conselheiro

ID39234738

  
**LUIGIEDUARDO TROISI**

Conselheiro-Relator

ID 44299605

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

ID 43568076

  
**ALINA SILVA ARAUJO**

VOGAL