



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-12/003/255/2015
Data: 21/05/2015 Fls. 190
Rubrica: <i>[assinatura]</i>

Diogo da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

Processo nº.: E-12/003.255/2015.
Data de autuação: 21/05/2015.
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA. OCORRÊNCIA 446/2015 - ABASTECIMENTO
DE ÁGUA.
Sessão Regulatória: 27/07/2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral desta Agência, tendo em vista requerimento AGENERSA/SECEX n.º 202/2015¹, justificado pela comunicação interna AGENERSA/OUVID n.º 072/2015², meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 446/2015, que trata sobre falta constante de abastecimento de água na residência da Sra. Silvia Maria Dutra Sendon.

As fls. 04/20, constam históricos de atendimento da usuária.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 326/2015, inserto às fls. 22 a Concessionária Águas de Juturnaíba tomou ciência da abertura.

Em reunião interna, através de Resolução n.º 492, de 09/06/2015³, o referido processo foi distribuído à minha relatoria.

A CASAN, através do Ofício n.º 63/2015⁴, solicitou a manifestação da Concessionária cuja reclamação foi apresentada pela Sra. Silvia Maria Dutra Sendon.

Através da Carta - CAJ n.º 421/15, a Concessionária informou:

"(...)

Em atendimento ao Ofício de V. Sa., informa o que se segue:

Em 23/01/2014 a concessionária ao proceder vistoria no imóvel da cliente pode constatar que o mesmo estava sendo abastecido

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

³ Fls. 25.

⁴ Fls. 28.



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: 612/0031255/2015
Data: 21/05/2015 Fls. 191
Autoria:

Thiago da Silva Matra
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

por uma ligação irregular (clandestina), o que por consequência ocasionou a aplicação do auto de infração n.º 10258, anexo, que se encontra devidamente assinado pela cliente, assim como, procedeu à remoção da ligação irregular (clandestina). A partir de então a cliente regularizou a sua situação cadastral e a concessionária passou a cobrar as faturas conforme a realização de LEITURA NO HIDRÔMETRO, ressalvado o valor da tarifa mínima, ou seja, todas as contas de consumo mensalmente emitidas à cliente reproduzem os consumos medidos pelo hidrômetro, o que impõe a concessionária a emitir faturas com os valores medidos.

Por conseguinte, o abastecimento no imóvel da cliente é prestado de forma regular e contínua via rede respeitando o regime de abastecimento local com maior pressurização ao logo da noite. Entretanto, em eventual falta de abastecimento a concessionária disponibiliza carros pipa a cliente em caso da impossibilidade de fazê-lo por meio da rede de distribuição, o motivo é fazer com que o serviço seja praticado de forma contínua. Por óbvio, a cliente do serviço deve entrar em contato com a concessionária a fim de que a mesma providencie o envio de água para suprir a sua necessidade até que seja sanado o suposto problema de abastecimento via rede, no entanto, é necessário que a cliente promova o controle do seu consumo objetivando pleitear antecipadamente o abastecimento via carro pipa para armazená-lo até o próximo abastecimento.

(...)

É correto afirmar que não existe no planeta quantidade suficiente de água que permita abastecimento diário, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, em nenhum local. Imperioso estarmos atentos aos graves transtornos para humanidade que



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-12/003/255/2015
Data: 21/05/2015 Fls. 192
Rubrica:  Tiago de Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

uso imoderado e irracional da água pode, em curto prazo, causar. Podemos citar o exemplo de São Paulo que passa por uma grave crise em seu sistema de abastecimento de água por não considerar as hipóteses de desperdícios, uso exagerado e imoderado da água.

(...)

Insta salientar, que a concessionária disponibilizou a cliente entre o período de dezembro de 2014 a fevereiro de 2015 o volume de 67.000 (sessenta e sete mil) litros de água via rede de distribuição e o volume de 20.000 (vinte mil) litros de água via abastecimento complementar (carros pipa), o que totaliza um volume disponibilizado de 87.000 (oitenta e sete mil) litros de água. Por óbvio, é evidente que não houve falta de abastecimento se consideramos a estimativa de 200 litros/dia por pessoa presumindo o uso racional e moderado da água de acordo com a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) associado ao número de pessoas residentes no imóvel que são três pessoas segundo a cliente, ou seja, a cliente, seu pai e o seu esposo. Logo, por qualquer ângulo que se veja a questão não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços.

Esclareça-se ainda, que a concessionária no sentido de demonstrar que o fornecimento de água no local é contínuo e eficiente procedeu a inúmeras diligências são elas:

- Ordem de serviço nº. 1040273-0, executada em 08/06/2015.*
- Ordem de serviço nº. 1044801-0, executada em 11/06/2015.*
- Ordem de serviço nº. 1047316-0, executada em 12/06/2015.*
- Ordem de serviço nº. 1047815-0, executada em 15/06/2015.*
- Ordem de serviço nº. 1050638-0, executada em 17/06/2015.*
- Ordem de serviço nº. 1068239-0, executada em 08/07/2015.*



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-12/0031255/2015
Data: 21/05/2015 Fls. 193
Rubrica: Tiago da Silva Moura
Assessor Especial
ID nº 4422884-0

- Ordem de serviço nº. 1072214-0, executada em 08/07/2015.

Frisa-se, que houve recusa em assinar as ordens de serviços.

Acrescenta-se ainda, que a concessionária por meio do seu funcionário tentou proceder vistorias nas dependências internas do imóvel, no entanto, não lhe sendo permitido o acesso as dependências internas do imóvel conforme demonstram ordens de serviços n. 1068239-0 e 1072214-0, anexas. Desta forma, a concessionária não pode constatar as reais condições internas dos ramais do imóvel da cliente e dos seus reservatórios, porém obteve a informação da cliente de que possui reservatório superior com capacidade de 2m³, e que o inferior (cisterna) se encontra desativado. Conclui-se, portanto que a desativação do reservatório inferior não permite que a cliente possa armazenar água em caso de menor pressurização na rede de distribuição.

Por derradeiro importante ressaltar que a responsabilidade da concessionária vai até a testada do imóvel, conforme prevê o Decreto nº 22.872/96, em seus art. 25 e 38.

Como se não bastasse a concessionária aferiu a pressão de alguns imóveis que fazem circunvizinhança ao imóvel da cliente e pode constatar que o abastecimento é prestado de forma regular e contínua via rede respeitando o regime de abastecimento local. Ademais, pode constatar também que não há reclamações por desabastecimento nos imóveis que fazem circunvizinhança ao imóvel da cliente conforme demonstram documentos, anexas."

A Câmara de Saneamento, através da **Nota Técnica nº 101/2015**, apresentou análise e manifestações sobre o teor da ocorrência, conforme segue:

"Visando atender à solicitação acima, esta Câmara de Saneamento enviou o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 63/2015, às fls. 28 do PP., a Concessionária Águas de Juturnaíba,



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-12/003/255/2015
Data 21/05/2015 Fls. 194
Rubrica  Tiago da Silva Marinho
Assessor Especial
ID nº 4422634-0

encarecendo que fossem apresentados maiores esclarecimentos sobre os termos da reclamação registrada pelo Sra. Silvia Maria Dutra Sendon, residente à Rodovia Amaral Peixoto nº 95.355 - Iguabinha no Município de Araruama.

Como o presente Processo contém uma extensa dissertação, foram extraídos trechos dos principais pronunciamentos realizados pelas partes:

PELA RECLAMANTE (comunicação à ALERJ - ao Sr. Luiz Martins, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, às fls. 06 à 10 do P.P.):

- Quando fiz a reclamação a ALERJ, a concessionária havia cessado o fornecimento de água, desde dia 26 de dezembro de 2014, até o dia 09 de janeiro de 2015. Depois cessou novamente no dia 12 de fevereiro de 2015 até dia 23 de fevereiro de 2015. (fls. 07 do P.P.).

- A EMPRESA ESCLARECE QUE PROMOVE O ABASTECIMENTO REGULAR VIA REDE CONFORME DETERMINAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL; realmente é verdade, mas este abastecimento no qual ela se refere só se regulariza após as datas de feriados, como natal, ano novo, carnaval, semana santa etc..., (fls. 07 do P.P.);

- NO ENTANTO DEVE-SE SALIENTAR QUE CASO HAJA QUALQUER PROBLEMA DE ABASTECIMENTO, A EMPRESA DISPONIBILIZA O ENVIO DE CARRO PIPA, A FIM DE PROMOVER O ABASTECIMENTO CONTINUO; Também verdade, ela envia carro pipa, mas o dia que ela quer, e não conforme afirma quando agente liga. Ao ligar para pedir o carro pipa a atendente avisa que a concessionária tem um prazo de 03 dias para fornecer o carro pipa, enquanto isso a gente tem que se virar do jeito que pode, mas também prazo este que não é





cumprido por ela, o caminhão chega demorar de quatro a cinco dias para ser entregue... (fls. 07 do P.P).

(...)

- *INFORMAMOS QUE, EM ATENÇÃO AO OFÍCIO SUPRACITADO, A EMPRESA COMPARECEU AO IMÓVEL DA USUÁRIA NO DIA 27 DE MARÇO DE 2015, SENDO CONSTATADO NA PRESENTE DATA QUE A MESMA ENCONTRAVA - SE COM ABASTECIMENTO'; Verdade dia 27 de março de 2015, quando veio um funcionário da concessionária na minha residência tinha água a vontade, pois já havia passado o natal, ano novo, carnaval, não teria mais motivo para ela cessar o fornecimento, ela deveria ter sido notificada exatamente no dia que fiz reclamação, e neste mesmo dia ele deveria ter vindo a minha residência e feito a vistoria para verificar se tinha água. Portanto ilustríssimo senhor Luiz Martins, mais uma vez a concessionária faltou com a verdade, querendo enganar uma entidade séria que é Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. (fls. 08 do P.P);*

PELA CONCESSIONÁRIA (e-mail enviado pela Ouvidoria da CAJ para a Ouvidoria da AGENERSA, às fls. 11 do P.P.):

- *A Ouvidoria vem informar, que em atenção ao e-mail, direcionamos uma equipe ao imóvel no dia 03/03/15 onde encontramos abastecimento na presença da Sr.ª Silvia M. D. Sedon (fls. 11 do P.P);*

- *A Concessionária esclarece que o abastecimento é feito de forma regular e contínua, via rede e via carro pipa, respeitando o regime de abastecimento local e maior e menor pressurização ao longo do dia a fim de atender a todos os usuários igualmente. (fls. 11 do P.P);*

(...)

- *A exigência de reserva obrigatória de água está prevista no artigo 29 do Decreto Estadual nº 22.872/1996, em atenção a*



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-12/003/255/2015
Data:	21/05/2015 Fls. 196
Rubrica:	TT Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

cláusula 3ª do Contrato Concessório, bem como o abastecimento de água em Araruama, Saquarema e Silva Jardim, está de acordo com o regime de abastecimento local, nos termos do artigos 43, da Lei nº 11.445/2007. (fls. 11 do P.P).

PELA CONCESSIONÁRIA (Carta CAJ - 421/15, às fls. 30 a 70 do P.P, em resposta ao Ofício AGENERSA/CASAN nº 63/2015):

- Em 23/01/2014 a concessionária ao proceder vistoria no imóvel da cliente pode constatar que o mesmo estava sendo abastecido por uma ligação irregular (clandestina), o que por consequência ocasionou a aplicação do auto de infração n.º 10258, anexo, (fls. 34 e 35 do P.P) que se encontra devidamente assinada pela cliente, assim como, procedeu a remoção da ligação irregular (clandestina). A partir de então a cliente regularizou a sua situação cadastral e a concessionária passou a cobrar as faturas conforme a realização de LEITURA NO HIDRÔMETRO... (fls. 30 do P.P);

(...)

Insta salientar, que a concessionária disponibilizou a cliente entre o período de dezembro de 2014 a fevereiro de 2015 o volume de 67.000 (sessenta e sete mil) litros de água via rede de distribuição e o volume de 20.000 (vinte mil) litros de água via abastecimento complementar (carros pipa), o que totaliza um volume disponibilizado de 87.000 (oitenta e sete mil) litros de água. Por óbvio, é evidente que não houve falta de abastecimento se consideramos a estimativa de 200 litros/dia por pessoa presumindo o uso racional e moderado da água de acordo com a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) associado ao número de pessoas residentes no imóvel que são três pessoas segundo a cliente, ou seja, a cliente, seu pai e seu esposo. Logo, por qualquer ângulo que se veja a questão não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços. (fls. 31 do P.P);

(...)



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:	6-12.003/255/2015
Data:	21/05/2015, Fls. 197
Rubrica:	Tiago da Silva Marras Assessor Especial ID nº 4422664-0

CONCLUSÃO

Diante do exposto, esta Câmara de Saneamento conclui que:

- *Através do registro existentes nos arquivos da CASAN, cuja cópia compõe o Anexo 1 desta Nota Técnica, pode-se constatar que Sra. Sílvia Maria Dutra Sendon utilizou água proveniente de LIGAÇÃO CLANDESTINA, instalada para a sua residência, por um logo período;*
- *O período 26/12/2014 a 09/01/2015 e 23/02/2015, indicado pela Reclamante, como tendo sido prejudicada com fraco abastecimento de água, corresponde ao período em que ocorre um grande afluxo de turistas na Região dos Lagos, aumentando a população em um número muito acima do estabelecido, contratualmente, para ser atendido pela Concessionária, prejudicando a distribuição regular de água em toda a Região dos Lagos;*
- *Nesse mister, há um desencontro de informações, uma vez que a Reclamante alega que sofreu desabastecimento e a Concessionária cita que manteve fornecimento de água, para a área em questão, respeitando o limite de pressão estabelecido no Manual de Procedimentos, aprovado pela AGENERSA e garantiu fornecimento de água alternativo através de carros-pipa;*
- *A decisão da reclamante em não cumprir o Decreto nº 22.872/96, no tocante à reservação de água, agravado pela sua decisão de desativar uma cisterna existente, provoca um grave risco em prejudicar a continuidade do seu consumo de água, em decorrência de surgir uma interrupção acidental no abastecimento de água;*
- *A atitude da Sra. Sílvia em impedir que o funcionário da Concessionária examinasse as instalações internas de água do*



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-12/003/255/2015
Data: 21/05/2015 Fls. 198
Rubrica: Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

seu imóvel, conflitou com estabelecido no item h da Cláusula Décima Sétima do Contrato de Concessão e no item nº 3.2.6 do Contrato de Adesão;

- A CASAN, pelos argumentos acima apresentados não encontra razões para que a Concessionária seja penalizada, por falta de abastecimento de água ao imóvel da Reclamante.

- Esta Câmara de Saneamento entende que a determinação, contida no despacho acima citado, foi atendida, e nada mais havendo a expor, encerra a presente Nota Técnica.” (grifos no original)

Às fls. 90, consta pronunciamento da Procuradoria desta AGENERSA sugerindo: “i) apresentação das ordens de serviço referentes ao período de dezembro de 2014 a Março de 2015; ii) Remessa dos autos à CASAN para elaboração de nova nota técnica com base na documentação apresentada; iii) retorno dos autos a esta Procuradoria.”

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 109/2015 a Concessionária CAJ foi solicitada a apresentação “das ordens de serviço referentes ao período de dezembro de 2014 a Março de 2015”, o que foi realizado às fls. 103/122 e 134/153 - Carta CAJ-603/15.

A CASAN, às fls. 157/160, em atendimento ao sugerido pela Procuradoria às fls. 90, manifestou estar de acordo com os termos contidos na Carta CAJ-603/15 e ratificou o conteúdo apresentado na Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº 101/2015.

A Procuradoria desta AGENERSA, em nova manifestação de fls. 163/164, opinou acompanhando os fundamentos técnicos apresentados pela CASAN.

Por intermédio de minha assessoria, a Concessionária Águas de Juturnaíba foi intimada a apresentar razões finais³, o que fez às fls. 177, através da CAJ

³ Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 13/2014.

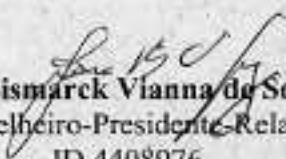


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/255/2015
Data: 24/05/2015 Fls. 199
Rubrica: [assinatura] Fago de Silva Marras
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- 34/16, reportando-se ao parecer da Câmara de Saneamento e Procuradoria desta AGENERSA.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 4408976



Processo n.º : E-12/003/255/2015.
Data de autuação: 21/05/2015.
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA. OCORRÊNCIA 446/2015 - ABASTECIMENTO
DE ÁGUA.
Sessão Regulatória: 27/07/2016

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 446/2015, que versa sobre reclamação do Sra. Silvia Maria Dutra Sedon, referente a constante intermitência no abastecimento de água de sua residência.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA e remetida a Concessionária CAJ em 27/02/2015 (fls. 04) e, no mesmo dia, a Concessionária informou que foi entregue carro pipa no dia 20/02/2015 na unidade residencial da usuária. Acrescentou que durante o período de dezembro à março a manutenção da regularidade do abastecimento é feita através de carros pipas, tendo em vista o aumento significativo do contingente populacional.

Através da Carta CAJ n.º 421/15, a Concessionária informou que o imóvel da usuária era abastecido por ligação clandestina e, que a partir da constatação, procedeu-se a regularização da situação cadastral, bem como da lavratura de auto de infração.

A CASAN, através da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n.º 101/2015, concluiu que não há razões nos autos para penalização da Concessionária, o que foi corroborado pela Procuradoria desta AGENERSA às fls. 163/164.

A Concessionária, em sede de razões finais, acompanhou os posicionamentos esposados pela CASAN e Procuradoria desta AGENERSA, requerendo para tanto, a não incidência de penalidade.

De fato, não há que se falar em aplicação de penalidade. Consta nos autos lastro probatório robustos em favor da Concessionária no sentido de que não ocorreu falhas na prestação dos seus serviços.



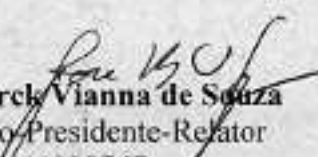
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.255/2015
Data:	21/05/2015 Fls. 201
Rubrica:	Ilago da Silva Marra
ID nº 4422684-0	

Assim, levando em consideração as razões trazidas pela CASAN e Procuradoria, bem como toda instrução processual que possui documentação hábil a demonstrar a prestação adequada dos serviços da Concessionária, sugiro ao Conselho Diretor:

- Isentar a Concessionária Águas de Jurunaíba, tendo em vista a ausência de prova nos autos que demonstre a inadequada prestação dos serviços de abastecimento de água na ocorrência n.º 446/2015;
- Encerra o presente processo.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente-Relator
ID 44089767