



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/519/2014  
Data 30/09/14 Fls. 217  
Rubrica: Carl Bastos Reis  
Assessora de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054138-8

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/519/2014  
Data de autuação: 30/09/2014  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a vazamento de água em vias públicas – Rua das Hortências, no Bairro Marina Porto Búzios – Município de Armação dos Búzios. Ocorrência nº 972014.  
Sessão Regulatória: 20 de outubro de 2016

## RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 972014 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 29/09/2014. O senhor Fabricio Menezes, morador do bairro Marina Porto Búzios, reclama que a tubulação de água ao longo da Rua das Hortências está exposta há mais de 3 meses, que existem vazamentos na referida tubulação e que entrou em contato pessoalmente e por telefone com a Concessionária Prolagos sem que lograsse êxito na solução do problema.

Consta à fl. 17 Resolução do Conselho Diretor nº 459/2014 através da qual o processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete.

A CASAN realizou vistoria técnica<sup>1</sup> no local, emitindo relatório o qual informa que a Rua das Hortências é “logradouro de terra batida, ladeada por edificações residenciais e terrenos cobertos por vegetação”; que a rua “dispõe de rede de distribuição de água potável (...) totalizando 223,10 metro de extensão, estando em uma profundidade de aproximadamente 80 centímetros”. O agente da CASAN constatou a existência de obras com característica de implantação de rede de drenagem, paralisadas e não concluídas, as quais “causaram exposição da rede de distribuição e também de dois ramais ao longo da rua, tornando-os vulneráveis a rompimentos”.

<sup>1</sup> Cujo relatório encontra-se às fls. 22/28.



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 nº E-12/003/519/2014

Data 30/09/14

Rubrica: Carlos Bastos Reis

10 F. AGENERSA 2054136-8

Em conversa com moradores, constatou que durante a escavação houve rompimento da rede, o qual foi sanado após contato com a Prolagos. Conclui que as tubulações estão expostas em decorrência da implantação da rede de drenagem, cujas obras não são de responsabilidade da Concessionária Prolagos.

Instada a se manifestar, a Prolagos informa que *“trata-se de local sem pavimentação e de difícil acesso, sendo que foi verificado que a tubulação de água implantada pela concessionária foi enterrada a uma profundidade de 80 centímetros, portanto, atendendo ao que prescreve as normas da ABNT”* e acrescenta que *“o vazamento denunciado pelo cliente foi solucionado pela concessionária em data de 18/09/2014, conforme ordem de serviço nº 7209/2014, porém estando a obra do município inacabada, como bem observou o técnico da Câmara de Saneamento, a concessionária vem monitorando para evitar outras ocorrências”*.

Conclui informando que na data da vistoria realizada pela CASAN, 06/10/2014, todos os vazamentos já haviam sido sanados.

A Ouvidoria da AGENERSA entrou em contato com o reclamante para obter retorno quanto à solução satisfatória do problema objeto da ocorrência, entretanto não obteve resposta.

A CASAN questionou a Concessionária Prolagos se as tubulações de água potável ainda encontram expostas em decorrência das obras realizada pela Prefeitura de Armação dos Búzios, bem como se ainda persiste algum vazamento. A Concessionária responde que foi providenciado o reparo da rua com o uso de uma retroescavadeira e que no momento da vistoria nenhum vazamento foi constatado.



A CASAN emitiu a Nota Técnica nº 37/2015<sup>2</sup>, fazendo um breve histórico da ocorrência e concluindo que "a reclamação apresentada pelo Sr. Fabrício Menezes foi totalmente solucionada".

A Procuradoria da AGENERSA apresenta despacho<sup>3</sup> requerendo os documentos probatórios referentes a:

1. Forma de solução do problema de vazamento, ligações clandestinas e furto de água, relativos à obra inacabada objeto deste processo regulatório;
2. Telas cadastrais do cliente referente à reclamação da falta de água oriunda da obra de implementação de rede de drenagem;
3. Comprovação do monitoramento da rede de distribuição de água em decorrência da obra.

e os seguintes esclarecimentos:

1. Qual foi a real causa do vazamento;
2. A partir de que momento foi iniciado o monitoramento da rede;
3. O tempo que a Concessionária levou para tomar conhecimento do problema de abastecimento e solucioná-lo;
4. Quais as medidas adotadas para a solução do vazamento.

Os autos foram então encaminhados à CASAN a qual requereu<sup>4</sup> à Concessionária Prolagos que apresentasse os esclarecimentos supra. A Assessoria deste Gabinete reiterou<sup>5</sup> o requerimento feito à Concessionária e, quedando-se essa inerte, foram remetidos os autos à Procuradoria da AGENERSA. Em seu parecer, o Órgão Jurídico aponta o descumprimento por parte da

<sup>2</sup> Fls. 49/51.

<sup>3</sup> Fls. 54/55.

<sup>4</sup> Fl. 56.

<sup>5</sup> Fl. 66.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/519 / 14  
Data 30/09/14 Fls.: 220

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  
Rubrica: [Assinatura]  
ID FUNCIONAL: 503.9267

Concessionária da determinação da AGENERSA para apresentação de documentos e esclarecimentos e, por conseguinte, sugere aplicação de penalidade.

Somente após transcorridos seis meses a Concessionária Prolagos envia a Carta nº 2324/2015<sup>6</sup> com os seguintes esclarecimentos:

1. "A Concessionária enviou uma equipe de manutenção de rede de água para o local providenciando o reparo em imediato conforme ordem de serviço 1855495/2014 (imagem 1) solicitada no dia 22/07/2014 às 11:57hs.
2. Ressaltamos que não consta solicitação e registro de falta de abastecimento para o logradouro.
3. O sistema de distribuição de água é monitorado 24 horas pelo Centro de Controle Operacional (imagem 2), devido o vazamento ser de baixa magnitude, o mesmo não foi identificado pelo Centro de Controle Operacional, sendo comunicado pelo cliente."

E acrescenta que:

1. Os vazamentos informados neste processo, foram causados pela Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios durante execução de obras de drenagem onde a mesma danificou ramais de ligações e removeu o material de cobertura da rede de abastecimento de água (imagem 3 e 4), vale ressaltar que a empresa somente foi comunicado do ocorrido através da solicitação do cliente.
2. Após a identificação do primeiro vazamento, a concessionária manteve monitoramento da obra durante sua execução.
3. A Concessionária foi acionada através da ordem de serviço 1855495/2014 solicitada no dia 22/07/2014 às 11:57hs (imagem 1) onde de acordo com a programação enviou uma equipe ao local sendo o reparo executado no dia 23/07/2014 às 09:00hs.

<sup>6</sup> Fls.74/77



Serviço Público Estadual  
Processo n° E-12/003/519/14  
Data 30/09/2014  
Assessoria de Consenso  
AGENERSA  
ID: 2054136-8

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

Rubrica:

4. Após a conclusão dos reparos e termino da obra, a Concessionária efetuou o recobrimento (imagem 5 e 6) da rede de abastecimento de água e dos ramais de abastecimento evitando futuros danos.

Em continuação a CASAN emitiu a Nota Técnica n° 141/2015<sup>7</sup> através da qual entende que foram prestados os esclarecimentos necessários.

Em despacho, a Procuradoria da AGENERSA<sup>8</sup> aponta que inobstante os esclarecimentos prestados, ainda restam dúvidas a serem esclarecidas, apontando as divergências entre as datas apresentadas pela Concessionária em sua primeira manifestação e nessa última, bem como entre os nomes dos reclamantes. Cita a carta de 11/02/2015<sup>9</sup> onde a Concessionária informa ter sanado os vazamentos em 18/08/2014 pela ordem de serviço n° 7209/2014, sendo o reclamante Fabrício Menezes. Já na Carta n° 2324/2014 de 14/12/2015, a Concessionária informa que o problema foi solucionado em 22/07/2014, pela ordem de serviço n° 1855495/2014, sendo o reclamante Saul Frana. Por conseguinte, sugere: Diante do exposto, esta Procuradoria sugere: i) que a Concessionária Prolagos esclareça as divergências; ii) Remessa dos autos à Ouvidoria para apurar se há outras reclamações para a Rua da Hortências; iii) Remessa dos autos à CASAN para elaboração de nova nota técnica com base nas novas informações; iv) retorno dos autos a esta Procuradoria para parecer conclusivo.

Nesse sentido, a Ouvidoria da AGENERSA informa não constar em seus registros qualquer outra ocorrência na Rua da Hortências, além da registrada pelo Sr. Fabrício Menezes, 29/09/2014, sob o número 972014.

<sup>7</sup> Fls. 79/80.

<sup>8</sup> Fls. 82/83

<sup>9</sup> PR/264/2015, fls. 36/37.



Através da Carta nº 130/2016<sup>10</sup>, a Prolagos argumenta que, “ao receber a informação do vazamento na Alameda das Hortências (Armação dos Búzios) por meio da Ouvidoria [da AGENERSA], a empresa percebeu que o reclamante, Sr. Fabricio Menezes não forneceu o número de sua residência (vide fls. 05/06). Também não identificou o Sr. Fabricio Menezes como usuário dos serviços da concessionária. Assim, para solucionar a demanda (vazamento em logradouro) fez-se necessário abrir uma Ordem de Serviço, que pelo sistema comercial utilizado deve indicar um endereço aleatório no local da reclamação. Apenas para formalizar a abertura da Ordem de Serviço a concessionária utilizou o endereço da usuária Neuza Sau Franca, residente na Alameda das Hortências, lote 31, quadra 27 (vide fls. 76, espelho da OS). A Ordem de Serviço aberta permitiu a solução do vazamento em 48 hs, ou seja, em 18/09/14. (...)”.

Esclarece que “quanto à ordem de serviço 1855495, mencionada no item 03 de fls. 74, esta não guarda relação com o objeto do presente processo devendo ser desconsiderada pois se referiu a situação ocorrida em 22/07/2014 (antecedente à reclamação do Sr. Fabricio Menezes) e igualmente foi devidamente solucionada”.

Novamente os autos foram remetidos à CASAN que, através da Nota Técnica nº 013/2016<sup>11</sup>, conclui que “com os esclarecimentos apresentados pela Prolagos, na Carta nº 130/2016, e com as informações contidas no corpo de Presente Processo, tecnicamente o assunto passa a estar completamente esgotado; não cabendo imputar à Concessionária qualquer responsabilidade sobre a ocorrência”.

Por seu turno, a Procuradoria da AGENERSA<sup>12</sup> entende que a Concessionária descumpriu a determinação da AGENERSA de fls.56 e reiterada às fls.66, “somente vindo a se manifestar após nova Manifestação desta Procuradoria, fls. 68/72, sugerindo a aplicação de penalidade” e, portanto, ratifica a seu entendimento no sentido de aplicação de penalidade.

<sup>10</sup> Fls. 92/93

<sup>11</sup> Fls. 95/96

<sup>12</sup> Fls. 99/104



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/519/2014

Data 20/09/14 Fls. 223

Rubricar

Carimbo do Conselho  
Assessoria de  
CÂMARA  
2054138-3

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

Já no que tange à falha na prestação do serviço, entende ser *“nítido que a causa do vazamento não é de responsabilidade da Concessionária, haja vista a existência de obra realizada pela Prefeitura do Município (...)”*. Entretanto, salienta que *“cabe a esta Agência verificar a qualidade da prestação de serviço quanto ao atendimento ao usuário referente à solução do problema em questão”*; traz à baila o art. 23 do Manual de Procedimentos, o qual estabelece o prazo de 24 horas para que sejam atendidos casos de vazamentos e aponta que o prazo informado pela própria Concessionária para ter sanado o vazamento foi de 48 horas. *“Verifica-se que houve descumprimento do prazo estabelecido no Manual de Procedimento. Assim, é cabível a aplicação de penalidade”*.

A Assessoria deste Gabinete requer que a Concessionária Prolagos esclareça o conflito nos dados expostos bem como que apresente a OS nº 7209/2014<sup>13</sup>. É remetida a Carta Pr/722/2016, onde mais uma vez a Concessionária tece breve relato dos fatos, e apresenta a OS nº 7209/2014, no nome da cliente Neuza Sau Franca, encerrada em 19/09/2014.

Os autos são remetidos à CASAN<sup>14</sup>, que após breve relato conclui que *“a reclamação do senhor Fabrício Menezes foi totalmente solucionada”*; que *“o serviço de reparo nas valas abertas pela Prefeitura foi realizado pela Prolagos”* e que *“existem conflitos e inconsistência de informações nas manifestações da Prolagos com relação às datas de recebimento da reclamação do Sr. Fabrício (29/09/2014) e de reparo do vazamento (18/09/2014) impossibilitando uma conclusão definitiva da real data de atendimento da reclamação”*.

Instada a se manifestar, a Concessionária<sup>15</sup> esclarece que *“relativamente aos conflitos mencionados pela Câmara Técnica, ratificamos as informações prestadas às fls. 138 e seguintes, através da Carta — PR/722/2016, e reiteramos que a Concessionária já estava atuando no objeto*

<sup>13</sup> Of. CODIR/LT nº 023/2015, fls. 110, reiterado pelo Of. CODIR/LT nº 037/2016, fl. 115.

<sup>14</sup> Fls. 142/144.

<sup>15</sup> Fls. 157/158.



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-1003/519/2014

Data 30/09/14 Fls.: 224

Rubrica: Carol Bastos Reis

Assessoria do Conselheiro  
AGENERSA

ID Funcional: 2054138-8

desta reclamação, tendo reparado o vazamento em 18/09/2014, antes mesmo do Sr. Fabricio registrar a reclamação na Agência em 29/09/2014. Isto porque quando realizada a vistoria na Rua das Hortências e identificado o vazamento de água, foi providenciado o reparo na rede em 18 de setembro de 2014. (...) A Concessionária realizou o fechamento das valas após a reclamação do Sr. Fabricio Menezes”.

A Procuradoria da AGENERSA<sup>16</sup> aponta mais uma vez a discrepância nas datas apresentadas pela Concessionária, a qual precisa ser elucidada, e entende serem necessários os seguintes esclarecimentos, além da apresentação das ordens de serviço referentes ao caso:

1. Quando a Concessionária tomou conhecimento do vazamento da Rua das Hortências?
2. Quando a Delegatária compareceu a local para apuração do vazamento?
3. Quais foram as ordens de serviço para apuração do caso?
4. Se o problema foi sanado antes do comunicado desta agência, por que a Concessionária não informou adequadamente nos autos?

Ademais, a Procuradora Geral, às fls. 170, aponta a necessidade de “adequação da instrução processual ante a presença de inconsistência nas alegações (fato reconhecido pela própria CASAN, fls 144)”, lembrando, ainda, que se “deve buscar sempre a verdade sob pena de produção de ato decisório viciado”.

Ante ao exposto, a Prolagos encaminha a Carta PR/1461/2016<sup>17</sup>, complementada pela PR/1662/2016<sup>18</sup>, com os seguinte comentários:

- Conhecimento do vazamento na rua das Hortências:

“A Concessionária obteve conhecimento do vazamento de água na Rua das Hortências, através do contato realizado pelo Sr. Fabricio Menezes à Concessionária. Destacamos que

<sup>16</sup> Fls. 167/169.

<sup>17</sup> Fls. 187/189.

<sup>18</sup> Fls. 198/199.





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-12/003/519/2014

Data 30/09/2014

Rubrica

Assessoria de Conselho  
ENERSA  
ID F. 2054138-8

no e-mail encaminhado a Agência pelo Sr. Fabricio de Menezes, fls. 05-06, o próprio informa que antes da data de 20/09/2014 registrou diversas reclamações na empresa. (...) A Concessionária apenas localizou a Ordem de Serviço n 7209/2014, que foi confirmada pela Ouvidoria da Concessionária”.

- Apuração do vazamento na Rua das Hortências:

“Quando a Concessionária obteve a informação de vazamento de água na rua das Hortências, foi enviado uma equipe no local em 18/09/2014, momento este que foi realizado o conserto do vazamento, conforme Ordem de Serviço nº. 7209/2014 (...) Esclarecemos que quando recebemos a informação do Sr. Fabricio Menezes, não identificamos qualquer registro de matrícula cadastrada no sistema da Concessionária em seu nome. Por esta razão, tendo em vista a urgência do serviço, a equipe foi até o local em 18/09/2014 e após a execução do serviço de conserto do vazamento de água, foi gerado a Ordem de Serviço de nº. 7209/2014 no dia 19/09/2014, em um endereço aleatório no local da reclamação, a fim de registrar o serviço já executado.”.

- Ordens de Serviço para apuração do caso:

“Com as informações escassas fornecidas pelo Sr. Fabricio Menezes, apenas localizamos a Ordem de Serviço nº.7209/2014, que possui o mesmo objeto da reclamação do presente processo regulatório. As demais Ordens de Serviços localizadas no sistema não guardam relação com o objeto deste processo”.

- Informação da Concessionária nos autos:

“Entendemos que a Concessionária informou adequadamente nos autos do presente processo as informações pertinentes ao caso. Sempre que instada a Concessionária não emvidou esforços para fornecer os esclarecimentos necessários à Agência”. Acrescenta que quando constatados erros os mesmos foram corrigidos e que entende as contradições já foram sanadas.



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-12/003/519/2014

Data 30/09/14 Carlos Bastos Reis 226

Rubrica: Assessor de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054138-8

Complementa, ressaltando a informação do relatório de vistoria da CASAN de que a o vazamento não foi causado pela Concessionária e que os vazamentos haviam sido sanados.

Em seu Parecer<sup>19</sup>, a Procuradoria da AGENERSA, após relatar os fatos, aponta:

1. Descumprimento da determinação desta AGENERSA pela Concessionária – Ratificação do Parecer de fls. 68/72:

Salienta que esta procuradoria solicitou documentação comprobatória das alegações apresentas pela Concessionária às fls. 36/37. *“No entanto, ao compulsar os autos, foi possível verificar que a Concessionária quedou-se inerte, razão pela qual ratifica o entendimento do Parecer de fls. 68/72 no qual foi sugerida a aplicação de penalidade na forma do art. 24, I, g da IN 07120092, haja vista o descumprimento da cláusula 19ª [que] determina que a mesma preste as informações solicitadas por esta Autarquia”.*

2. Da apuração da prestação do serviço adequado e as inconsistências nas manifestações da Concessionária:

*“Ante a culpa de terceiros, a Concessionária não responde quanto ao vazamento, eis que afasta o nexo de causalidade de sua conduta com o vazamento, conseqüentemente não pode ser penalizada quanto a tal fato”.* Quanto à qualidade da prestação do serviço no que se refere ao atendimento da reclamação feita pelo senhor Fabricio Menezes, aponta que *“por diversas vezes, nestes autos, a Concessionária afirmou ter tomado ciência dos fatos com a Ouvidoria desta Agência em 29/09/2014, ressaltando a dificuldade de encontrar as reclamações do Sr. Fabricio de Menezes, uma vez que não foi informado qualquer número de protocolo e matrícula. Em decorrência desta impossibilidade, fora criada uma ordem de serviço em nome de terceiros para a realização do reparo, porém em 18/09/2014— data anterior à reclamação perante AGENERSA. E nas últimas manifestações, a*

<sup>19</sup> Fls. 201/210.



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

S  
Processo nº E-12/003/519/2014  
Data 30/09/2014  
Rubrica: Assessor de Conselho AGENERSA ID Fund. 2034136-8

*Delegatária nega ter tomado ciência dos fatos junto a Ouvidoria, retificando as primeiras informações apresentadas; mas não há qualquer comprovação de que a tela sistêmica acostada seja referente a reclamação do Sr. Fabricio de Menezes. Assim, tais inconsistências inviabilizam a análise dos cumprimentos dos prazos para a realização do reparo, na forma do art. 23 do Manual de Procedimento, tornando a apuração da prestação adequada do serviço prejudicada”.*

Traz à colação o art. 4º da Lei 5427/2009, o qual apresenta deveres anexos à boa fé, meios para que se alcance o deslinde do processo. Entende que “no caso em tela, a Concessionária, no curso do processo, não prestou as informações de forma clara, deixando de colaborar com o correto andamento do processo e, conseqüentemente, prejudicando a apuração de possível descumprimento do Contrato de Concessão. Assim, ferindo o art. 40 da Lei no 5.427/2009”.

Salienta que “é certo afirmar que a Cláusula décima nona determina que a Concessionária preste as informações solicitadas por esta agência (...) o que não foi observado na resposta do Of. AGENERSNCODIR/ LT nº 023/2016 de 08 de março de 2016”.

### 3. Conclusão:

*“Diante do exposto, esta Procuradoria ratifica o parecer de fls.68/72, sugerindo a aplicação de penalidade, na forma do art. 24, 1, g da LN 07/2009, ante o descumprimento de determinação desta agência. Ainda, sugere a aplicação de penalidade à Concessionária PROLAGOS na forma do art. 24, 1, g da LN 07/2009 de art. 40 da Lei nº 5427/2009, em virtude do ferimento aos deveres anexos da boa fé, decorrente das inconsistências existentes no processo prejudicando a apuração do reparo do vazamento objeto da demanda”.*



Mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 136/2016<sup>20</sup>, a assessoria de meu Gabinete comunica à Prolagos acerca do término 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.

<sup>20</sup> Fl. 214.



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-12/003/519/2014  
Data 30/09/14 Fls.: 229  
Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessor(a) Consultor(a)  
AGENERSA  
ID Funcional: 2004136-8

Processo nº: E-12/003/519/2014  
Data de autuação: 30/09/2014  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a vazamento de água em vias públicas – Rua das Hortências, no Bairro Marina Porto Búzios – Município de Armação dos Búzios. Ocorrência nº 972014.  
Sessão Regulatória: 20 de outubro de 2016

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 972014 registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 29/09/2014. O senhor Fabrício Menezes, morador do bairro Marina Porto Búzios, reclama que a tubulação de água ao longo da Rua das Hortências está exposta há mais de 3 meses, que existem vazamentos na referida tubulação e que entrou em contato pessoalmente e por telefone com a Concessionária Prolagos sem que lograsse êxito na solução do problema.

A CASAN realizou vistoria técnica<sup>1</sup> no local, emitindo relatório o qual informa que a Rua das Hortências “*dispõe de rede de distribuição de água potável (...) totalizando 223,10 metros de extensão, estando em uma profundidade de aproximadamente 80 centímetros*”. O agente da CASAN constatou a existência de obras com característica de implantação de rede de drenagem, paralisadas e não concluídas, as quais “*causaram exposição da rede de distribuição e também de dois ramais ao longo da rua, tornando-os vulneráveis a rompimentos*”. Em conversa com moradores, constatou que durante a escavação houve rompimento da rede, o qual foi sanado após contato com a Prolagos. Conclui que as tubulações estão expostas em decorrência da implantação da rede de drenagem, cujas obras não são de responsabilidade da Concessionária Prolagos.

<sup>1</sup> Cujo relatório encontra-se às fls. 22/28



Instada a se manifestar, a Prolagos<sup>2</sup> informa que "(...) foi verificado que a tubulação de água implantada pela concessionária foi enterrada a uma profundidade de 80 centímetros, portanto, atendendo ao que prescreve as normas da ABNT" e acrescenta que "o vazamento denunciado pelo cliente foi solucionado pela concessionária em data de 18/09/2014, conforme ordem de serviço nº 7209/2014, porém estando a obra do município inacabada, como bem observou o técnico da Câmara de Saneamento, a concessionária vem monitorando para evitar outras ocorrências". Conclui informando que na data da vistoria realizada pela CASAN, 06/10/2014, todos os vazamentos já haviam sido sanados.

A Ouvidoria da AGENERSA entrou em contato com o reclamante para obter retorno quanto à solução satisfatória do problema objeto da ocorrência, entretanto não obteve resposta.

Ocorre que, ao verificar cópia da Ordem de Serviço nº 7209/2014 pude constatar que a mesma encontra-se em nome de Neuza Sau Franca e que é datada de 18/09/2014, portanto, dez dias antes da reclamação feita pelo Sr. Fabricio à Ouvidoria da AGENERSA. Cabe ressaltar, que em 01/10/2014, o senhor Fabricio também enviou várias imagens da tubulação exposta e dos vazamentos dos quais reclama.

Entretanto, na vistoria realizada pela CASAN em 01/10/2014, inobstante a rede encontrar-se exposta, não foram constatados vazamentos. Saliente-se também que, em 27/04/2015 a Concessionária Prolagos esclarece à CASAN que os reparos na rua foram realizados com o uso de uma retroescavadeira, cobrindo assim a rede. Isso posto, a CASAN considerou a ocorrência satisfatoriamente solucionada.

Visando à melhor compreensão da ocorrência, a Procuradoria da AGENERSA requer vários esclarecimentos, os quais são encaminhados à Concessionária em 26/06/2015 e reiterados em 31/08/2015, tendo a Prolagos quedado-se inerte, razão pela qual a Procuradoria da

<sup>2</sup> Fls. 36/37.



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

Proc: - 1º ERM/003/519/2014

Data 30/09/14 Fls 231

Rubrica:

Cardi Bastos Reis  
Assessoria de Conselho  
ID Fund 135-8

AGENERSA sugere aplicação de penalidade. Ante essa possibilidade, em 14/12/2015 a Concessionária encaminha correspondência informando, agora, que o problema foi sanado através da Ordem de Serviço 1855495/2014, de 22/07/2014, a qual não guarda qualquer relação com a presente ocorrência, repise-se, registrada somente em 29/09/2016.

Mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 136/2016<sup>3</sup>, a assessoria de meu Gabinete comunica à Prolagos acerca do término da instrução do presente feito e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais, as quais não foram apresentadas até a presente data.

Em suma, pode-se perceber que há nos autos várias divergências que, ao longo do processo, provaram ser de difícil elucidação, até porque os contatos com o reclamante mostraram-se infrutíferos:

1. Número da ordem de serviço que efetivamente solucionou os problemas relatados pelo senhor Fabricio Menezes à Ouvidoria da AGENERSA: Confirmado pela Prolagos OS nº 7209/2014, de 18/09/2014;
2. Razão pela qual a OS nº 7209/2014 não está em nome do senhor Fabricio: informado pela Concessionária quem por limitação do seu sistema, uma vez que o senhor Fabricio não é cliente, foi gerada uma OS em nome de cliente aleatório;
3. Data da efetiva solução da Ocorrência: não foi possível apurar uma vez que a OS é datada de 18/09/2014, a reclamação foi feita em 29/09/2014 e reiterada em 01/10/2014, a CASAN apresenta relatório de vistoria também realizada em 01/10/2014 o qual não constatou vazamentos e somente em abril/2014 a Concessionária informa que recompôs a pavimentação, entretanto sem especificar data.

<sup>3</sup> Fl. 214.



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-12/003/519/2014  
Data 30/09/14 Fls.: 232  
Rubricar: Carlos Bastos Reis  
Assessor de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054135-8

Inobstante a Concessionária ter solucionado os vazamentos e efetuado a recuperação da pavimentação, as informações prestadas por ela não se mostraram úteis para dirimir totalmente as divergências encontradas nos autos. Some-se a isso o fato de que a Prolagos demorou 6 meses para atender, de forma incompleta, as informações e documentos requeridos por esta AGENERSA, e mesmo tendo tido várias outras oportunidades ao longo do trâmite processual para prestar os esclarecimentos requeridos, os mesmos não foram apresentados.

Por conseguinte, acompanho o entendimento da Procuradoria da AGENERSA para aplicação de penalidade, na forma do art. 24, I, g da Instrução Normativa nº 007/2009, tendo em vista o descumprimento do art. 19 do Contrato de Concessão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa no montante de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada 26/06/2015, na forma do art. 24, I, g da Instrução Normativa nº 007/2009, tendo em vista o descumprimento do art. 19 do Contrato de Concessão.
- Determinar que a SECEX, juntamente com a CASAN e a CAPET, procedam à lavratura do correspondente auto de infração, nos moldes da Instrução Normativa nº 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 Nº 2987

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/519/2014

Data 30/09/14 Fols: 233

Rubrica  
ID Funcional: 4139-8

, DE 20 DE OUTUBRO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS** – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a vazamento de água em vias públicas – Rua das Hortências, no bairro Marina Porto Búzios – Município de Armação dos Búzios. Ocorrência 972014.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/519/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

- Art. 1º** - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa no montante de 0,0006% (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada 26/06/2015, na forma do art. 24, I, g da Instrução Normativa nº 007/2009, tendo em vista o descumprimento do art. 19 do Contrato de Concessão.
- Art. 2º** - Determinar que a SECEX, juntamente com a CASAN e a CAPET, procedam à lavratura do correspondente auto de infração, nos moldes da Instrução Normativa nº 007/2009.
- Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2016.

  
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

ID 44089767

  
LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

ID 44299605

  
ROOSEVELT BRASIL FONSECA


Conselheiro

ID44082940

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076

  
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID39234738

  
ADRIANA MIGUEL SAAD

VOGAL