



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: E-12/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls. 140
Rubrica: Cy. S. 01247

**Processo n.º :** E-12/003/161/2015.  
**Data de autuação:** 24/03/2015.  
**Concessionária:** ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.  
**Assunto:** OCORRÊNCIA N.º 293/2015. CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.  
**Sessão Regulatória:** 29/03/2017.

### RELATÓRIO.

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral desta Agência, tendo em vista determinação da Secretária Executiva, que anexou aos autos comunicação interna da Ouvidoria n.º 041/2015<sup>1</sup>, para tratar da ocorrência n.º 293/2015, que versa sobre reclamação do Sr. Tobias Lins, referente à demora na instalação do hidrômetro em sua residência na Rua São João, Lote 14 - Japão - Município de Araruama-RJ.

Às fls. 06/10, consta cópia do histórico de atendimento ao usuário.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 173/2015, de 24 de março de 2015, (fls. 14), à Concessionária Águas de Juturnaíba obteve ciência da autuação do presente processo.

Em Reunião Interna, através da Resolução n.º. 486, de 07 de abril de 2015<sup>2</sup>, o processo foi distribuído a minha relatoria.

Às fls. 19, a CASAN, através do Ofício n.º 37/2015, solicitou a Concessionária Águas de Juturnaíba esclarecimentos sobre os acontecimentos relativos à ocorrência em tela, apresentando além da descrição dos fatos, documentos comprobatórios das afirmações constantes da citada reclamação.

Através da Carta - CAJ n.º 239/15, a Concessionária informou:

"(...)

*Preliminarmente, informamos o procedimento para o pedido de ligação de água, onde o proprietário do imóvel deverá comparecer ao Setor de Atendimento da Concessionária*

<sup>1</sup> Fls. 03/05.

<sup>2</sup> Fls. 16.

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/161/2015
Data	24/03/2015 Fis. 147
Rubrica	Cey. 5070247

*munidos de documentos pessoais e do imóvel, onde será solicitado uma ordem de serviço de avaliação de possibilidade de ligação de água.*

*No ato do requerimento, o solicitante recebe informações sobre alguns procedimentos a serem providenciados a respeito da ligação, inclusive sobre a necessidade de após realizada a vistoria no imóvel, o mesmo deverá retornar à Loja de Atendimento para concretizar o pedido de ligação de água.*

*O Reclamante comparecer em nossa Loja de Atendimento, em 15/12/2014, solicitando ordem de serviço de avaliação de possibilidade de ligação de água, onde foi prestado todos os esclarecimentos referente aos procedimentos adotados para a ligação nova de água, assim como o prazo para a realização da vistoria.*

*No logradouro onde está localizado o referido imóvel do Reclamante, não possui rede de água, trata-se de um ramal de viagem onde a Concessionária após a vistoria técnica no local, verificou que o mesmo possuía condições de abastecimento. A ordem de serviço foi concluída em 07/01/2015.*

*Importante ressaltar que o período no qual foi solicitada a avaliação de possibilidade de abastecimento, foi o período de início das festas de final de ano, férias coletivas dos nossos fornecedores, alta temporada, com poucos dias úteis e além disso, no logradouro não existia rede de água, o que exigiu uma vistoria mais minuciosa do ramal existente.*

*Imediatamente, entramos em contato com o Reclamante para informar que o mesmo deveria comparecer em nossa Loja de Atendimento, para que fosse concluída a solicitação de ligação de água para o imóvel.*

*Em 10/01/2015, sábado, o Cliente compareceu em nossa Loja de Atendimento e solicitou o pedido de ligação de água. No*

4



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-12/003/161/2015
Data 24/03/2015 Fls. 142
Rubrica QU 5020247

*segundo dia útil, após a solicitação, a Ligação de água foi realizada no imóvel do Reclamante, ou seja, dia 13/01/2015.*

*(...)*

Às fls. 26/30, a Câmara de Saneamento, através da Nota Técnica nº. 53/2015, apresentou análise e manifestação sobre o teor da ocorrência, conforme segue:

*"(...)*

*Visando atender à solicitação acima, esta Câmara de Saneamento enviou o ofício AGENERSA/CASAN N° 37/205, às fls. 19 do P.P., à Concessionária Águas de Juturnáiba, encarecendo que fossem apresentados maiores esclarecimentos sobre os termos da reclamação registrada pelo Sr. Tobias Lins, residente à Rua Japão, LT 14 - Bairro Japão, no Município de Araruama, em que cita que houve demora por parte da Concessionária na instalação de nova ligação de água em sua residência.*

*Como resposta a Concessionária enviou a Carta CAJ-239/15, às fls. 24 do P.P., contendo as seguintes informações:*

*(...)*

*- O Reclamante compareceu na Loja de Atendimento, em 15/12/2014, solicitando ordem de serviço de avaliação de possibilidade de ligação de água;*

*(...)*

*- No logradouro onde está localizado o imóvel do Reclamante possui apenas um ramal de viagem que após uma minuciosa vistoria técnica no local, verificou que o mesmo possuía condições favoráveis de abastecimento;*

*- A ordem de serviço foi concluída em 07/01/2015;*

*- A Concessionária ressalta que o período em que ocorreu a vistoria acima mencionada, foi época de final de ano, alta temporada, com superpopulação e com poucos dias úteis;*

*(...)*

*- Em 13/01/2015 a ligação de água foi realizada.*

#### **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls. 143
Rubrica: Cel. 50201247

A seguir, esta Câmara de Saneamento faz as seguintes considerações:

- O Sr. Tobias Lins, Residente à Rua São João, LT 14 - Bairro Japão, no Município de Araruama, em alguns comunicados, cita que houve demora por parte da Concessionária na instalação de nova ligação de água em sua residência, fazendo diversas críticas ao atendimento da Concessionária;

- A Concessionária informou que realizou todos os procedimentos técnicos, tais como:

= Em 07/01/2015 emitiu ordem de serviço para realização de minuciosa vistoria no ramal de viagem existente na Rua São João com o propósito de verificar se o mesmo tinha condições favoráveis de abastecimento;

= Em 13/01/2014, após o comparecimento do Reclamante à Loja de Atendimento foi formalizado o pedido da ligação de água para imóvel;

= Em 13/01/2015 a ligação de água foi realizada.

**OBSERVAÇÕES:**

1- Cabe informar que o 'ramal de viagem' não é uma rede convencional de distribuição de água, instalada pela Concessionária. É uma tubulação existente da época da CEDAE, que foi transferida para a Concessionária Águas de Juturnaíba, por ocasião da Celebração do Contrato de Concessão;

2- O item 3 do Art. 23 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, aprovado pela AGENERSA, estabelece o prazo de 05(cinco) dias para a 'instalação de novas ligações de água (usuário factível)';

Diante do exposto, esta Câmara de Saneamento concluiu que tecnicamente, a Concessionária atuou corretamente, entretanto, quanto a reclamação apresentada pelo Sr. Tobias Lins, no tocante a demora por parte da Concessionária na instalação de

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: ELL/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fts. 144
Rubrica: 94.5020247

*nova ligação de água em sua residência, melhor poderá ser avaliada pelos Doutos Componentes da Procuradoria da AGENERSA.*

*(...)"*

Instada a se manifestar, a Procuradoria, às fls. 37/38 sugeriu:

*"Em análise aos autos em epígrafe, é possível verificar que a Concessionária Águas de Juturnaíba não produziu as provas necessárias para demonstrar a veracidade de suas alegações em obediência ao ônus probandi presente no art. 26 da Lei 5427/2009.*

*Para a instrução do feito, é imprescindível, em homenagem ao Princípio da verdade material, que a delegatária apresente documentos referentes à:*

- 1. Telas cadastrais do usuário, demonstrando as solicitações por telefone;*
- 2. Comprovação da data do comparecimento do cliente à loja para solicitar a ligação de água;*
- 3. Comprovação do início e término do procedimento de ligação de água.*

*Ainda, se fazem necessários alguns esclarecimentos, quanto:*

- 1. A ordem de serviço 845339 de 13/09/2013 (fls. 04/05);*
- 2. Prazo para a realização da avaliação de possibilidade do abastecimento;*
- 3. O tempo que a Concessionária levou para tomar conhecimento do problema de abastecimento e solucioná-lo;*
- 4. A existência de prestação de informação ao usuário da existência da ordem de serviço 845339, cuja avaliação de abastecimento de água já estava aprovada desde setembro de*



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-12.003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls. 145
Rubrica: [assinatura]

*2013. Caso tenha sido prestada a referida informação, por que foi solicitada nova avaliação?*

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere: i) apresentação de documentos e esclarecimentos solicitados; ii) remessa dos autos à CASAN para elaboração de nova nota técnica com base na documentação e esclarecimentos apresentados; iii) retorno dos autos a esta Procuradoria”.*

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 071/2015, de 18/06/2015 (Fls. 39), à Concessionária foi instada a se manifestar, tendo em vista o teor do despacho da Procuradoria às fls. 37/38, o que foi feito às fls. 54/66, através da Carta CAJ-373/15.

A CASAN às fls. 86, em atendimento ao sugerido pela Procuradoria, entendeu que *“...a Concessionária Águas de Juturnaíba, através da Carta CAJ - 373/15, enviada em 10/07/2015, às fls. 54 a 65 do P.P., respondeu satisfatoriamente ao Ofício AGENERSA/CODIR nº 071/2015, ficando, portanto, mantidos os termos da NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 55/2015, às fls. 26 a 29 do P.P.”*

A Procuradoria desta AGENERSA, em nova manifestação de fls. 88/89, apontou em que pese a Concessionária ter se manifestado às fls. 54/66, são necessários alguns esclarecimentos quanto às informações por ela prestadas e solicitando a CASAN, que elucide o procedimento para realização de novas ligações, permitindo desvendar possíveis falhas na prestação do serviço concedido.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº: 102/2016, às fls. 90, a Concessionária Águas de Juturnaíba, foi intimada a se manifestar sobre o despacho da Procuradoria, às fls. 88/89, o que foi feito às fls. 106/113, através da Carta CAJ-376/16, alegando que *“...jamais agiu arbitrariamente ou foi desidiosa. Na verdade, o reclamante pretendia uma ligação de água através de ramal de viagem, o que sempre necessita da avaliação técnica atualizada, bem como só veio a apresentar a documentação necessária e efetuar o pagamento da ligação em janeiro de 2015, após a reavaliação que aprovou a ligação através do ramal de viagem.”*

γ



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-12/003/161/2015
Data 27/03/2015 Fls. 146
Rubrica 94 5020124

A CASAN, às fls. 119, em atendimento ao requerido pela Procuradoria, às fls. 88/89, se manifestou:

"(...)

*Sobre essa matéria, a CASAN tem a informar que foi enviado à Concessionária Águas de Juturnaíba o Of. AGENERSA/CODIR/JB n° 102/2016, às fls. 90 do P.P., solicitando manifestação sobre o conteúdo da citada manifestação jurídica.*

*Em resposta, através da Carta CAJ - 376/16, às fls. 106 a 113 do P.P., à Concessionária apresentou os esclarecimentos ao questionamento registrado no parecer da Procuradoria.*

*Como a CASAN já se manifestou sobre a matéria em questão, através da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n° 55/2015, às fls. 26/29 e do Despacho, às fls. 86 do P.P., se posicionando que a Concessionária, tecnicamente, atuou corretamente, esta Câmara Técnica sugere que a Carta CAJ - 376/16 seja apresentada à Procuradoria para que possa ser avaliada no aspecto jurídico".*

A Procuradoria desta AGENERSA às fls. 122/123, em nova manifestação:

"(...)

*Conforme consta dos autos, após reclamação do cliente, fls. 03/05, seguida das manifestações da Concessionária, a CASAN apresentou sua Análise Técnica, fls. 119, com a conclusão de que a Delegatária agiu corretamente.*

*Às fls. 37/38, houve o pronunciamento da Procuradoria com a solicitação à Delegatária de documentos e esclarecimentos necessários à completa instrução dos autos.*



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-12/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls. 147
Rubrica: CAJ - 50201247

*Resposta da Concessionária aos questionamentos da Procuradoria da AGENERSA, fls. 54/81.*

*Novos questionamentos feitos pela Procuradoria da AGENERSA à Concessionária Águas de Juturnaíba, fls. 88/89.*

*Novos esclarecimentos da Delegatária fls. 106/107, aos novos questionamentos feitos pela Procuradoria da AGENERSA.*

*Às fls. 119, pronunciamento da Câmara de Saneamento, CASAN, informando que o referido Órgão já se manifestou sobre a matéria em questão, através da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n.º 55/2015, às fls. 26 a 29 e pelo documento de fls. 86 do P.P., posicionando-se no sentido de que a Concessionária, tecnicamente, atuou corretamente, sugerindo que a Carta CAJ-376/16, seja apresentada à Procuradoria para que possa ser avaliada no aspecto jurídico.*

*Respondendo à CASAN, tem a dizer que a Concessionária Águas de Juturnaíba agiu dentro dos limites do Contrato de Concessão, promovendo a ligação do ramal de viagem nos moldes previstos no instrumento concessivo, porém, conforme documentação acostada aos autos, a nosso ver, com a inobservância do item 3 do art. 23 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, que estabelece o prazo de 5 (cinco) dias para instalação de novas ligações de água, o que faz suscetível de penalidades previstas no instrumento concessivo."*

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 176/2016 a Concessionária foi instada a apresentar razões finais, o que foi realizado por meio da Carta - CAJ - 695/16, às fls. 133/134, expondo o que segue:

*"...vimos pela presente reiterar todas as manifestações da Concessionária nos autos e com a maior expressão de respeito e*



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-12/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls.: 148
Rubrica: Cuy. 50201242

*estima divergir do parecer emitido pela Douta Procuradoria as fls. 122/123, visto que em seu entendimento não considera o conjunto probatório contido nos autos, portanto, a Concessionária roga pela inaplicabilidade de penalidade.*

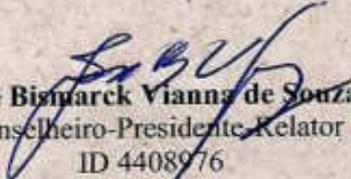
*(...)*

*Em detida análise do parecer de fls. 122/123, entende a Concessionária que o mesmo se apega a letra fria da regra que estipula o prazo de cinco dias e desconsidera as questões afetas a viabilidade técnica específica muito bem esclarecida pela CASAN e que impossibilitaram a Concessionária de cumprir de imediato a solicitação de ligação nova de água, por tratar-se de abastecimento por ramal de viagem.*

*(...)*

*Diante do exposto, observa-se que ocorreu desídia por parte do reclamante e a Concessionária pugna pela inaplicabilidade de qualquer penalidade, tendo em vista não ter descumprido qualquer regra contratual ou regimental."*

**É o relatório.**

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



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-12/003/161/2015
Data: 24/03/2015 Fls. 149
Rubrica: 64.5021243

Processo n.º : E-12/003/161/2015  
Data de autuação: 24/03/2015.  
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.  
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 293/2015. CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.  
Sessão Regulatória: 29/03/2017.

### VOTO

Trata-se de analisar a Ocorrência n.º 293/2015, registrada nesta AGENERSA, **referente à demora na instalação do hidrômetro**, pela Concessionária Águas de Juturnaíba na residência do Sr. Tobias Lins, na Rua São João, Lote 14 – Japão – Município de Araruama – RJ.

Conforme se verificou no histórico da ocorrência, **o usuário requereu a realização de nova ligação de água com colocação do medidor em 15/12/2014** e a Concessionária somente **realizou o procedimento de colocação em rede em 13/01/2015**, conforme informação trazida através da carta CAJ n.º 373/15 (fls. 54 e seguintes).

A Delegatária, em suas manifestações, alegou que o pedido deveria ser realizado no setor de atendimento e que a formalização de duas ordens de serviço acabou por prejudicar o correto procedimento administrativo de liberação da ligação. Acrescentou ainda que após a realização de vistoria, a ordem de serviço foi concluída em 07/01/2015.

Em seu parecer técnico, a Câmara de Saneamento concluiu que *“a Concessionária atuou corretamente, entretanto quanto a reclamação apresentada pelo Sr. Tobias Lins, no tocante a demora por parte da Concessionária na instalação de nova ligação de água em sua residência melhor poderá ser avaliada pelos Doutos componentes da Procuradoria da AGENERSA.*

A Procuradoria, por seu turno, pontuou que conforme documentação acostada a Concessionária não observou *“...o Item 3 do art. 23 do Manual de*



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-12/003/161/2015
Data 24/03/2015 Pts. 150
Rubrica CM 5029247

*Procedimento para prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, que estabelece o prazo de 5(cinco) dias para instalação de novas ligações de água, o que faz suscetível de penalidades previstas no instrumento concessivo."*

Em que pese entender, a Concessionária, que a Procuradoria se apegou a letra fria da regra que estipula o prazo de cinco dias e desconsidera as questões afetas a viabilidade técnica específica, tal posicionamento não deve ser corroborado pelo Conselho.

Conforme se extrai da norma aplicada, a Concessionária possuía o dever de realizar tal colocação no prazo lá estipulado, a saber, 5 (cinco) dias. Argumentação que, inclusive, foi reiterada pela Procuradora Geral desta AGENERSA quando do encaminhamento dos autos ao meu gabinete.

Logo, não há de se falar em interpretação inadequada da norma, mas sim de sua aplicabilidade.

Diante do exposto, tomando por base o histórico da ocorrência n.º 293/2015, bem como levando em conta os pareceres técnico e jurídico dos órgãos internos desta AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de advertência em virtude do descumprimento do Item 3 do art. 23 do Manual de Procedimento para a Prestação de Serviços Públicos de Saneamento Básico.
- Determinar à SECEX, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, aos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 007/2009.

*É como voto.*

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



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/161/2015
Data	24.03.2015 Fls. 151
Rubrica	Cey. 8001247

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 5083,

DE 29 DE MARÇO DE 2017.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA –  
OCORRÊNCIA N.º 293/2015. CONCESSIONÁRIA  
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.**

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.º E-12/003.161/2015, por unanimidade,

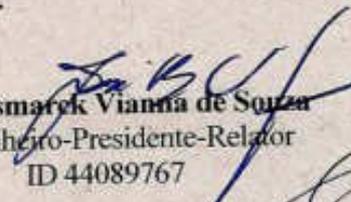
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de advertência em virtude do descumprimento do Item 3 do art. 23 do Manual de Procedimento para a Prestação de Serviços Públicos de Saneamento Básico.

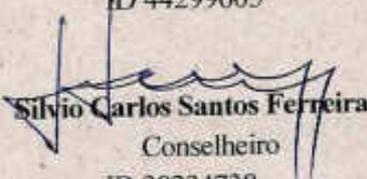
**Art. 2º** - Determinar à SECEX, em conjunto com a Câmara de Saneamento, a lavratura do correspondente auto de infração, aos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2017.

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

Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 44299605

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 39234738

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
ID 43568076

  
Adriana Miguel Saad  
Vogal