



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/112 12013

Data 17/07/2013 Fls.: 219

Rubrica: *Isabella Peralta Vaz*

Assessoria
ID: 44147R9-9

Processo nº. : E-12/003/112/2013.
Data de autuação: 17/01/2013.
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Assunto: OCORRÊNCIA DE FALTA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA.
Sessão Regulatória: 28/11/2017

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral desta Agência, tendo em vista requerimento AGENERSA/SECEX nº 94/13, que versa sobre falta de fornecimento de água na residência da Sr^a Maria Aparecida Soares de Souza, sita na Rua das Américas nº 119, Casa 2 Bairro Pontinha, Araruama-RJ.

Às fls. 03/04, consta histórico da reclamação de falta de fornecimento de água, encaminhado por meio da carta de autoria do Sr. Armando Esteves Ferreira.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 064/2013, inserto às fls. 06, a Concessionária Águas de Juturnaíba obteve ciência da autuação do presente processo.

Em reunião interna, através da Resolução nº. 339/2013, fls. 07, o referido processo foi distribuído à minha relatoria.

A CASAN, nos termos do Ofício nº. 06/2013¹, solicitou da Concessionária maiores esclarecimentos sobre o assunto tratado na Carta enviada pelo Sr. Armando Esteves Ferreira cuja cópia foi encaminhada em anexo.

Em decorrência, pela Carta - CAJ nº 69/2013, a Concessionária informou:

"(...)

Esclarecemos que também recebemos em 11/01/2013 cópia da carta e respondemos em 14/01/2013.

Em conformidade com as declarações prestadas pelo usuário de serviço, Sr. Armando Esteves Ferreira, cadastrado junto a

¹ Fls. 10.

7



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/112 12013

Data 17.10.2013 Fls.: 250

Rubrica: R19. Isabella Peralta Vaz
Assessora
ID 2014789-9

Concessionária sob o número de ligação 1748290, a Concessionária esclarece que promove o abastecimento de forma regular via rede conforme determinação legal e contratual, 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 contínuo.

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. Para tanto, é preciso que o usuário do serviço possua reservatório de, no mínimo, 5 mil litros a fim de armazenar o abastecimento prestado através das modalidades citadas. A necessidade de reservatório é prevista no art. 29, do Decreto Estadual 22.872/96. O abastecimento via carro pipa deve ser solicitado pelo usuário.

(...)

Em outro giro, informamos que não consta em nosso registro de Atendimento ao Cliente, nenhuma reclamação de falta de abastecimento, assim como, nenhuma solicitação de abastecimento por carro pipa no período informado na carta supramencionada, razão pela qual, logo após protocolarmos a mesma, comparecemos em 12/01/2013 ao imóvel do usuário onde constatamos que o mesmo encontrava-se com abastecimento via rede.

(...)"

A Câmara de Saneamento, através da Nota Técnica nº. 024/2013, às fls. 16/18, apresentou análise e manifestações sobre o teor da ocorrência, conforme segue:

"(...)





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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/112 12013
Data 27/10/2013 Fls.: 254
Rubrica: <i>Isabella Peralta Vaz</i>
Assessora ID 4412799-0

Como resposta, a Concessionária enviou em 29/10/2012, a Carta CAJ - 69/13, juntada às fls. 14 a 15 do P.P., apresentando as seguintes informações relevantes:

- 'A Concessionária esclarece que promove o abastecimento de forma regular via rede conforme determinação legal e contratual, 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 contínuo';

- 'É preciso que o usuário do serviço possua reservatório de, no mínimo, 5 mil litros a fim de armazenar abastecimento prestado através das modalidades citadas. A necessidade de reservatório é prevista no art. 29, do Decreto Estadual 22.872/96';

- 'O abastecimento via carro pipa deve ser solicitado pelo usuário';

- 'Informamos que não consta em nosso registro de Atendimento ao Cliente, nenhuma reclamação de falta de abastecimento, assim como, nenhuma solicitação de abastecimento por carro pipa no período informado na carta supramencionada, razão pela qual, logo que protocolamos a mesma, comparecemos em 12/01/2013 ao imóvel do usuário onde constatamos que o mesmo encontrava-se com abastecimento via rede';

CONCLUSÃO

Do exposto acima, esta Câmara Técnica conclui que:

- O abastecimento de água no endereço do reclamante é de regime contínuo;

- A Concessionária não recebeu nenhuma reclamação de falta de abastecimento no endereço do reclamante, nem mesmo

J



solicitação de abastecimento por carro pipa, no período informado na carta do reclamante;

- A Concessionária compareceu no imóvel do reclamante em 12/01/2013 e constatou que o abastecimento estava normal, via rede de água;

Em consequência, a CASAN considera que a reclamação apresentada pelo Sr. Antônio Ferreira pode ser tratada como uma ocorrência pontual, ficando esta Câmara de Saneamento em alerta para verificar se haverá nova ocorrência com as mesmas características, na área onde reside o reclamante.

(...)"

A Procuradoria, às fls. 20, antes de emitir parecer sobre o assunto tratado no presente processo, solicitou à CASAN que fosse informado se a Concessionária descumpriu alguma norma legal ou o Contrato de Concessão.

Às fls. 21, a CASAN, pelo Ofício AGENERSA/CASAN nº. 10/2013, solicita à Concessionária, que informe o consumo de água dos últimos 12 meses da usuária Sr^a. Maria Aparecida Soares de Souza, o que é feito através da CAJ-76/13, às fls. 22.

Às fls. 23/27, a CASAN em atenção ao despacho exarado às fls. 20 do P.P., apresentou Nota Técnica/CASAN nº 032/201 conforme transcrevo em parte:

"(...)

Inicialmente, cabe esclarecer que as metas estabelecidas no Contrato de Concessão são globais para toda a Área de Concessão, compreendida pelos Municípios de Araruama, Saquarema e Silva Jardim, não sendo específicas para bairros ou localidades.

(...)

CONCLUSÃO





Pelo exposto acima, esta Câmara de Saneamento conclui que:

- *Ficam mantidos os termos da Nota Técnica AGENERSA/CASAN Nº. 024/2013, às fls. 16 a 18 do P.P.;*
- *A Concessionária Águas de Juturnaíba vem cumprindo satisfatoriamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão e nos seus Termos Aditivos, bem como, não descumpriu qualquer Norma Legal que seja pertinente às atividades da Concessionária;*
- *O fornecimento de água, pela Concessionária, à reclamante, no período compreendido entre jul/2012 a fev/2013, pode ser considerado sem anormalidade.*

(...)" (Grifos no original)

Às fls. 30, a Procuradoria sugeriu que seja encaminhado cópia integral dos presentes autos à usuária, ofertando-lhe prazo para manifestação.

Às fls. 33, foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 45, para que a usuária apresente considerações que reputar pertinentes.

Às fls. 39/43, a usuária, em atendimento ao despacho exarado às fls. 30, apresentou suas considerações, bem como anexo protocolo de solicitação de serviço:

"(...)

1- Efetuamos diversas reclamações via SAC 0800 725 0265 (telefone da fornecedora de água, ÁGUAS DE JUTURNAÍBA), a partir do dia 23 de dezembro de 2012.

2- Encaminhamos carta com AR, datada de 3/1/2013, àquela Concessionária, onde informamos que desde o dia 23 de dezembro não estávamos recebendo água potável. Na mesma correspondência, informamos, ainda que os vizinhos das casas 1 e 3 também enfrentavam o mesmo problema e que o vizinho da casa 3 também ajuizou ação na justiça contra a



Concessionária, após cumprir todas as possibilidades de entendimento administrativo.

(...)

5- Às fls. 18, há a informação de que a Concessionária compareceu ao imóvel do reclamante em 12/01 (quinze dias após a suspensão do fornecimento) e que constatou que o abastecimento estava normal, via rede de água. Confirmamos a visita, porém, fica uma pergunta: Por que não o fez enquanto estava irregular o fornecimento, conforme carta enviada no dia 03/01 àquela Concessionária, fora as reclamações por telefone cuja informação era de que a cidade tinha sofrido um afluxo muito grande de pessoas e não havia condições de abastecimento regular?

(...)

8- Discordamos da afirmação de fls. 27 de lavra do Sr. Oldemar Corrêa Guimarães, Gerente da CASAN, quando em suas conclusões afirma que 'O fornecimento de água, pela Concessionária, à reclamante, no período compreendido entre jul/12 a fev/13, pode ser considerado sem anormalidade'. Como está justificada então a falta de água de 23/12/12 a 12/01/13? Como explicar o desabastecimento de 8/2 a 14/2? Como justificar um consumo de 2m³ em janeiro e 28m³ em fevereiro se nada aconteceu de anormal na residência que justifique tal consumo? Consumir 28 m³ seria o mesmo que gastar 1 m³ de água por dia, caso não tivesse ocorrido o desabastecimento de 8 a 14/2.

(...)

11- Por derradeiro, cabe aqui um exercício simples. O que vai acontecer com a Cidade de Araruama, caso todos os

7



proprietários de residência resolvam morar em definitivos na cidade e os hotéis estejam com suas capacidades máximas de hospedagem? CAOS? A cidade não poderá se desenvolver e autorizar novos empreendimentos imobiliários pois a Concessionária não terá como suprir regularmente o fornecimento de água potável?

(...)"

Às fls. 46, a Procuradoria, encaminhou o presente processo à CASAN, para análise e manifestação quanto a correspondência de fls. 39/44, o que ocorreu através da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n.º 52/2013, *in verbis*:

"(...)

Essa correspondência versa sobre uma reclamação apresentada pelo usuário Sr. Armando Esteves Ferreira, através de uma carta endereçada ao Presidente da AGENERSA e outra à Concessionária Águas de Juturnaíba.

Essa reclamação cita:

- irregularidade de abastecimento de água,*
- presença de ar na rede de distribuição que está provocando, no hidrômetro, registro de consumo anormal,*
- desabastecimento entre os dias 08/fevereiro/2013 a 14/fevereiro/2013,*
- que discorda da afirmação contida na Nota Técnica AGENERSA/CASAN N.º 032/2013, às fls. 23 a 27 do P.P.,*
- como injustificável o consumo de 28 m³ de água, cobrado na fatura de fevereiro/2013.*

Visando investigar as reclamações formuladas pelo reclamante esta Câmara de Saneamento tomou as seguintes providências:



- *Inspeção em Ordens de Serviço sobre a regularidade de abastecimento no logradouro do reclamante, tendo sido constatado, em cinco ordens de serviço no período de 12/02/2013 a 20/02/2013, o abastecimento ter sido normal;*

- *Verificação do funcionamento da ventosa localizada no ponto mais próximo da residência do reclamante. Essa verificação foi realizada visando examinar o funcionamento da ventosa, mais próxima, por ser o equipamento, instalado na rede de abastecimento de água que elimina a presença de ar no sistema, desde que esteja funcionando em perfeitas condições.*

A ventosa que está localizada na Rua Barão de Ipanema com Rua Apolo, a mais próxima da residência do reclamante, está funcionando em perfeitas condições.

- *Verificação nos controles de consumo visando encontrar alguma anormalidade que justificasse os 28m³ registrados. Segundo informações, as instalações internas do imóvel não apresentam vazamentos, o que normalmente provocam consumos imperceptíveis, mas que ficam registrados no hidrômetro.*

- *Verificação do funcionamento do Hidrômetro. Resultado 'NORMAL'.*

Quanto ao reclamante discordar da afirmação contida na Nota Técnica emitida por esta Gerência, cabe esclarecer que as conclusões apresentadas nesse documento foram obtidas de resultados registrados nesta Câmara de Saneamento e na Concessionária, produzidos por instrumentos e coligidos por profissionais que tem alta credibilidade como a que foi admitida ao reclamante, quando cita ao reclamar o consumo de 28m³,



que 'NADA ACONTECEU DE ANORMAL NA RESIDÊNCIA QUE JUSTIFIQUE TAL CONSUMO'.

(...)

Finalizando, esta Câmara de Saneamento tem a acrescentar que o reclamante ajuizou em 18/03/2013, na Comarca de Araruama, causa sobre a matéria em questão, cujo processo tomou o N° 0000825-26.2013.8.19.0052.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, esta Câmara de Saneamento mantém os termos constantes da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n° 032/2013, às fls. 27 do P.P., cabendo acrescentar que o sistema de distribuição de água na área onde reside o reclamante está sendo operado corretamente pela Concessionária Águas de Juturnaíba.

Quanto ao consumo de 28m³ no mês de fevereiro de 2013, registrado pela Concessionária, esta Câmara não identificou qualquer anormalidade no funcionamento do hidrômetro que pudesse provocar erro na medição." (grifos no original)

Instada a se manifestar, a Procuradoria, às fls. 54/61, emitiu seu Parecer:

I - Cuida-se de processo instaurado em decorrência de reclamação dos usuários Armando Esteves Ferreira e Maria Aparecida Soares de Souza, residentes em Araruama, no Bairro Pontinha, em face da Concessionária Águas de Juturnaíba (CAJ), na qual relatam estar em dia com o pagamento de suas faturas, mas que por dez dias consecutivos não receberam água potável em sua residência; que por diversas vezes foram pessoalmente à Central de Atendimento da delegatária na busca de uma solução, entretanto, sem sucesso; que há outros



moradores nesta mesma situação; que o desabastecimento lhes causou transtornos nas Festas de Natal e Ano Novo; que, quando o abastecimento voltou só receberam água à noite, entre 23 horas e 7 horas da manhã, ficando no decorrer do dia sem o devido abastecimento. Relatam que, quando mantiveram contato por telefone com CAJ, lhes foi dito que estava havendo falha no abastecimento, sob a alegação de que a cidade de Araruama havia recebido muitos "moradores" em razão das festas de fim de ano. Quanto a este fato asseveram que Araruama é cidade de veraneio, e questiona o que aconteceria se todos os proprietários de imóveis veraneio decidissem residir na cidade. Entendem que o caso em questão o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Constituição Federal estão sendo descumpridos.

Intimidada a manifestar-se nos autos, em atenção ao Contraditório e a Ampla Defesa, a Concessionária Águas de Juturnaíba alega que abastece regularmente o bairro Pontinha, e, que, quando acontece problema que cause a interrupção contínua do serviço o abastecimento é feito com auxílio de carro-pipa, o qual deve ser solicitado pelo usuário. Acrescenta que os usuários devem possuir reservatório de 5 mil litros, e que a necessidade deste está prevista no art. 29 do Decreto Estadual n.º 22.872/96; que em seus registros não consta reclamação deste usuário por falta de abastecimento, nem solicitação de carro-pipa no período declarado na carta do cliente; que compareceu a residência dos usuários em 12 de janeiro de 2013.

Em seguida o processo recebeu análise técnica da CASAN, por meio das Notas Técnicas 024 (fls. 16/19) e 032 (fls. 23/27), ambas de 2013, e, posteriormente, uma nova manifestação do

7



usuário Armando Esteves Ferreira, na qual afirma ele ter efetuado diversas ligações para o SAC da Concessionária, bem como carta com AR questionando o não funcionamento contínuo de água, no que foi contestado por CAJ, que afirmou ser o abastecimento regular para sua localidade. Ressalta que entende não ter a obrigação de possuir cisterna apta a receber abastecimento por carro-pipa; que mesmo fora da alta temporada o abastecimento é noturno; em que seu consumo está além do regular, discorda da CASAN, e junta cópia de carta enviada a CAJ.

Instada a manifestar-se, a CASAN, na Nota Técnica 052/2013, mantém seu entendimento inicial sobre o caso em tela - Fls. 23/27.

Por força de despacho desta Procuradoria, de fls. 30, o usuário, no exercício da ampla defesa, apresentou as considerações que se segue, às fls. 39/41, e documento de fls. 42/45.

O processo retornou à esta Procuradoria para parecer. Entretanto, verificamos que o usuário Armando Esteves Ferreira ingressou com processo judicial em face da Concessionária, tendo, inclusive, obtido uma tutela antecipatória para que a CAJ se abstivesse de suspender o fornecimento de água, bem como, que restabelecesse o serviço caso tivesse efetuado o corte, sob pena de multa pecuniária diária. Passamos, então a acompanhar a marcha processual, pois já estava próximo de receber sentença. O processo, de nº 0000825-26.2013.8.19.0052, em trâmite no Juizado Especial Cível de Araruama, teve regular andamento, até que, em 29 de maio do ano corrente foi proferida sentença de extinção sem julgamento de mérito face ao não comparecimento do usuário autor à audiência de conciliação designada para o dia 27 de

7



maio. Superada a questão da verificação do resultado da demanda judicial, o presente processo encontra-se pronto e maduro para receber parecer conclusivo, de cunho regulatório.

É o relatório. Passo a opinar.

Após detalhada leitura do presente processo e analisar as manifestações do usuário Armando Esteves Ferreira e da concessionária, tenho para mim que houve descumprimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da Lei Federal nº. 8987/95, e do Contrato de Concessão, pelas razões e fundamentos abaixo assinalados.

O usuário enviou uma carta à AGENERSA, com cópia da carta enviada a CAJ, de fls. 03/04, narrando que já havia feito contato anterior, inclusive com comparecimento pessoal à agência de atendimento da empresa, situada em Araruama, na Avenida Araruama, n. 163, loja 2, Centro, ocasião em que ouviu a mesma reclamação de outras pessoas que também residem no bairro Pontinha.

Em nova carta, de fls. 39/41, enviada à AGENERSA o usuário acrescenta que efetuou diversas reclamações ao SAC de CAJ relatando o problema, a partir do dia 2 de dezembro de 2012. Como resposta da empresa descreve que recebeu carta tipo Resposta Padrão, na qual é informado que se tivesse cisterna seria abastecido com carro-pipa. Assevera que mesmo nos períodos de baixa temporada CAJ disponibiliza água no período noturno, tão somente. No item 05 desta nova carta, o usuário relata que representantes da concessionária compareceram em sua residência em 12 de janeiro de 2013, portanto 15 dias passados da suspensão do fornecimento regular. Em razão disto indaga o motivo pelo qual CAJ só

7



compareceu ao seu imóvel quando o abastecimento foi regularizado. Reafirma, portanto, que o abastecimento foi irregular no período por ele descrito, e reitera que em novo período, entre os dias 08 de fevereiro e 14 de fevereiro deste ano. Em tal período aconteceu o feriado de Carnaval.

O usuário contesta os argumentos da concessionária e também discorda das conclusões da Casan, de fls. 23/27 dos autos. Questiona as faturas de água, porquanto entende que se houve fornecimento irregular, a cobrança foi em excesso.

As Notas Técnicas da Casan, respectivamente, 024 e 032, ambas de 2013, se reportam, quanto aos fatos do processo, às afirmações de defesa da CAJ. A Casan se remete aos termos dos argumentos da concessionária, bem como reitera alegação feita por aquela, que a necessidade de reservatório é prevista no art. 29 do Decreto Estadual nº. 22.872/96, in verbis:

'Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com a prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessários o reservatório.' (grifei)

Pela atenta leitura do artigo normativo supracitado, conclui-se, de plano, que a necessidade de reservatório se dá para condições de pressão, que não altas, ao ponto de impor a realização de abastecimento por manobra para tais locais. Vale ressaltar que o Decreto Estadual 22.872 é de 1996, portanto para uma realidade anterior à concessão. Muitos investimentos já foram realizados desde a concessão do serviço, e tal regra

J



deve ser vista com ponderação, isto é, para bairros e distritos mais distantes da região central da cidade de Araruama, não sendo, portanto, o caso do bairro Pontinha, que fica na área urbana, como extensão da Praia do Centro, entre o Centro da cidade e o bairro Vila Capri. Tal obrigação não figura no contrato de concessão como obrigação dos usuários, em sua cláusula 17ª.

É forçoso concluir, de acordo com o relato do usuário, que os períodos em que o abastecimento sofreu descontinuidade foram os das Festas de Final de Ano e Carnaval. Em decorrência disto deveria a concessionária avisar situação excepcional que implicaria na adoção de esquemas especiais de abastecimento, conforme dispõe o item G, do §2º da cláusula 19ª:

'divulgar, adequadamente, ao público em geral e ao usuário em particular, a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de esquemas especiais de operação e a realização de obras, em especial aquelas que obriguem a interrupção da prestação dos serviços;'

Verifica-se nos autos que CAJ presta esclarecimento à Agenesra, mas não fez aos usuários, nos termos da cláusula acima citada, como se denota do exame dos autos, em que não há prova da prestação de informações aos usuários do sistema sobre possibilidade de desabastecimento, justamente, nos períodos críticos de Natal, Ano Novo e Carnaval. Fato que aliás, hoje, já não deveria ocorrer, duas revisões quinquenais tarifárias e várias antecipações de investimento tanto para tratamento de esgoto, via Tomada por Tempo Seco, quanto expansão da rede de distribuição de água potável. No entanto, no caso em voga o desabastecimento aconteceu nos períodos citados pelo usuário, que não foi previamente informado. Tão

7



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/112 12073
Data	17.10.2013 Fls.: 263
Rubrica:	Isabella Peralta Vaz
	ASSESSOR ID: 4414789-9

somente com a regularização do fornecimento de água dias depois é que técnicos da empresa compareceram e atestaram fornecimento regular de água, não obstante o usuário afirmar que somente no período noturno acontece o abastecimento no lugar onde mora.

Dados constantes da tabela apresentada por CAJ, na carta CAJ - 76/13, de fls. 22, evidenciaram o desabastecimento sofrido pelo usuário no mês de dezembro, quando o consumo medido foi de 2 metros cúbicos, conforme fatura para pagamento em janeiro do ano corrente, tal dado só reforça o dever de informar previamente aos usuários sobre problemas no regular abastecimento.

O direito de informação está previsto no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º:

'Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

...omissis...

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência'

Há ainda a previsão expressa da aplicação do CDC às delegatárias de serviços públicos: Confira-se:

'Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.'

y



Tais regras se aplicam às relações entre usuários e concessionárias por força, também, do art. 7º da Lei nº. 8987/95, que assim dispõe:

'Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos.'

Ademais, o sítio de Águas de Jurnaíba, na internet, não contém a informação prestada na carta CAJ 69/13, sobre abastecimento por carro-pipa. Diante da indignação do usuário pode-se concluir que não recebeu a informação adequada no tempo exigido para ver garantido com o recebimento de água potável e teve por conta disso a indisponibilidade do bem essencial e viu frustradas suas Festas de Fim de Ano e Carnaval. Face à falta de informação adequada não se pode deixar de constatar, na esfera regulatória, o descumprimento do §1º do art. 6º da Lei n.º 8987/95, pois o serviço sofreu descontinuidade nos períodos em voga, e não houve a devida e prévia informação sobre como superar o problema, o que fere os dispositivos do CDC acima citados.

Por todo o exposto, restou evidenciada a inobservância ao supracitado §1º do art. 6º da Lei n.º. 8987/95, bem como o Código de Defesa do Consumidor, em seus artigos 6º e 22, como também do contrato de concessão, em sua cláusula 19ª, §2º, item 'G', c/c a cláusula 51ª, §21º, 'B', a ensejar a aplicação de penalidade a valores a serem calculados de acordo com os

J



Gov^o 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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/112/2013

Data 27/07/2013 Fls.: 265

Rubrica: *PIG* Isabella Peralta Vaz

Assessoria

16 2212789-8

dias de desabastecimento ao usuário, nos termos do Instrumento Contratual de Delegação do Serviço Público.

Isto posto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária Águas de Juturnaíba, consoante os termos do contrato de concessão, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 007/2009.

Pela intimação dos interessados, (Usuários e CAJ), para razões finais e participar do julgamento do processo, em sessão regulatória que será designada, em homenagem ao Contraditório e Ampla Defesa."

Foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º. 106/2013 (fls. 65) de 01/07/2013, ao usuário (reclamante) para apresentação de razões finais, o que foi feito às fls. 75/85, pela Carta, datada de 04/07/2013.

Às fls. 66, foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º. 107 de 01/07/2013, à Concessionária para oferecimento de razões finais, o que foi feito às fls. 88/112, através da Carta CAJ- 345/13, conforme transcrevo em parte:

"(...)

Vimos perante o Douto Conselho da AGENERSA, diante das razões finais expostas, comprovada a contínua prestação do serviço de abastecimento ao usuário/reclamante e a ausência de reservatório adequado na residência do usuário, dizer que não há que se falar em aplicação de qualquer penalidade à Concessionária Águas de Juturnaíba pela AGENERSA, como sugere o parecer de fls. 54/61, pelo que requer a extinção e baixa do processo administrativo em comento.

"(...)"

Às fls. 115, a CASAN e a Procuradoria foram instadas a se manifestarem em vista da divergência de fls. 16/27 e 54/61, o que foi feito às fls. 116 pela CASAN,

J



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/112/2013

Data de 1 e 7 de 2013 Fls.: 266

Rubrica: *Plz* Isabella Peralta Vaz
Assessoria

11 21 47 89 9

informando que quanto os aspectos técnicos, ficam mantidas as informações contidas nas Notas Técnicas, AGENERSSA/CASAN nº. 024/2013, 032/2013 e 052/2013, respectivamente às fls. 16 a 18, 23 a 27 e 47 a 49 do P.P.

Às fls. 115, a Procuradoria apontou:

"(..)

Por todo o exposto no presente processo restou evidenciada a inobservância ao supracitado §1º do art. 6º e da Lei nº. 8987/95, bem como o Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6º e 22, como também do contrato de concessão, em sua cláusula 19ª, §2º, item 'G', c/c a cláusula 51ª, §21º, 'B', a ensejar aplicação de penalidade a valores a serem calculados de acordo com os dias de desabastecimento ao usuário, nos termos do Instrumento Contratual de Delegação do Serviço Público.

O contrato de prestação de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, acostado às fls. 108/111, foi descumprido, em sua cláusula 3.1.2, pelas razões já defendidas em meu parecer de fls. 54/61.

Outrossim, também ocorreu, por conseguinte, o descumprimento no caso em voga, da cláusula 3.1.3, do citado contrato, porquanto o desabastecimento aconteceu por mais de 10 dias, fato que não se harmoniza e não é consentido ao teor da jurisprudência extraída do processo 2007.058.054842-1, de fls. 104/105, no qual se entende que o Magistrado considera como desabastecimento o não fornecimento de água por mais de uma semana. Tal fato está presente neste processo e caracteriza violação legal e ao contrato de concessão.

Isto posto, mantenho meu parecer de fls. 54/61, e opino pela aplicação de penalidade à Concessionária Águas de Juturnaíba,



consoante os termos do contrato de concessão, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 007/2009.

Pela intimação dos interessados, (Usuários e CAJ), para razões finais e participar do julgamento do processo, em sessão regulatória que será designada, em homenagem ao Contraditório e Ampla Defesa."

Às fls. 130/132, a Ouvidoria, solicitou ao usuário para que se manifestasse em sede de novas razões finais. Todavia, o órgão informou que, embora o usuário não tenha conseguido acessar o link do conteúdo do processo digitalizado, realizou um acordo com a Concessionária e, desde então, não houve mais nenhum problema.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 180/2014, fls. 137, a Concessionária foi instada a apresentar novas razões finais, o que foi realizado por meio da Carta - CAJ-723/14, às fls. 144/171, expondo o que segue:

"(...)

E também, com o devido respeito ao analista da regulação, o órgão técnico da AGENERSA, capaz de concluir ou não pela adequação do regime de abastecimento local, de acordo com a realidade contratual, é a CASAN, que atesta todos os seus pareceres constantes nos autos que a Concessionária vem cumprindo fielmente as metas concessórias e que não há que se falar em irregularidade na prestação do serviço ao reclamante, principalmente pelo fato do reclamante não possuir reservatório adequado, descumprindo a legislação em vigor.

(...)

Assim sendo, vimos perante o Douto Conselho da AGENERSA, diante das razões finais expostas, comprovada a contínua prestação do serviço de abastecimento ao usuário/reclamante e



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/112/2013
Data 17/07/2013 Fls.: 268 -
Rubrica: *Plaz* Isabella Peralta Vaz
Assessora
ID: 2414789-8

a ausência de reservatório adequado na residência do usuário, dizer que não há que se falar em aplicação de quaisquer penalidade à Concessionária Águas de Juturnaíba pela AGENERSA, como sugerem os pareceres de fls. 54/61 e 117/118, pelo que requer a extinção e baixa do processo administrativo em comento."

Às fls. 176, remessa à Procuradoria, para análise e manifestação sobre a Carta - CAJ-723/14 de 19/11/2014, de fls. 144/171.

Às fls. 178, apresentou o seguinte despacho:

"Não obstante os argumentos de defesa apresentados por CAJ, em sede de razões finais, mantenho meu parecer, de fls. 54/61, complementado pela manifestação, de fls. 117/118, aos quais me reporto mais uma vez, porquanto entendo que houve descumprimento do contrato de concessão, bem como da Lei Federal nº 8987/1995, em seu art. 6º, §1º, e por fim, descumpriu também o art. 2º, §1, e seus incisos, do Manual de Procedimentos de Saneamento Básico.

Isto posto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária, de acordo com o que dispõe a IN 007/2009."

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 208/2016 à Concessionária foi instada a apresentar derradeiras razões finais, o que foi realizado por meio da Carta - CAJ-787/16, às fls. 226/245, expondo o que segue:

"(...)

Vimos pelo presente nos manifestar e reiterar as Razões Finais de fls. 88/106 e 144/155, e mais uma vez dizer que em pese o respeito os pareceres citados, entende a Concessionária Águas de Juturnaíba que as mesmas não se coadunam com a realidade dos fatos contidos nos autos.




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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/112/2013
Data 27/10/2013 Fls.: 269
Rubrica: P. Vaz
Isabella Peralta Vaz
ASSESSORA
ID: 4414789-0

(...)

Assim sendo, vimos perante ao Douto Conselho da AGENERSA, diante das razões finais expostas, quais sejam, a comprovada prestação regular e contínua do serviço de abastecimento a usuária/reclamante em atenção a legislação e a jurisprudência em vigor; a inexistência de comprovação nos autos de falta de abastecimento no período reclamado, e a inexistência de reservatório adequado no período reclamado, dizer que não há que se falar em aplicação de qualquer penalidade à Concessionária Águas de Juturnaíba pela AGENERSA, como sugerem os pareceres do Analista de Regulação, pelo que requer a extinção e baixa do processo administrativo em comento."

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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/112/2013
Data 17/01/2013 Fls.: 270
Rubrica: Alcy Isabella Peralta Vaz
Assessora
ID: 414780-0

Processo nº.: E-12/003/112/2013
Data de autuação: 17/01/2013.
Concessionária: ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Assunto: OCORRÊNCIA DE FALTA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA
Sessão Regulatória: 28/11/2017

VOTO

O presente processo tem como objetivo a análise da reclamação que versa sobre **intermitência no abastecimento de água, bem como funcionamento irregular do hidrômetro** na residência da Srª. Maria Aparecida Soares de Souza, localizada na Rua das Américas, município de Araruama-RJ.

O processo foi autuado nesta AGENERSA em 17/01/2013 e a Concessionária CAJ obteve ciência da autuação do processo e teor da reclamação em 22/01/2013. Em suas manifestações, a Delegatária apontou que promove o abastecimento na região cuja residência da reclamante esta localizada de maneira regular e que não foi informada pelo usuário de qualquer problema no abastecimento.

Acrescentou ainda, que disponibiliza, nos casos necessários, de carros pipas que podem ser utilizados para fins de suprir uma eventual ausência pontual de abastecimento.

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

Ressalte-se que a **CASAN**, através da Nota Técnica AGENERSA/CASAN n.º 024/2013, **concluiu que a reclamação apresentada "pode ser tratada como uma ocorrência pontual" e que não ocorreu anormalidade no fornecimento** de água ao usuário.

Cabe registrar que o hidrômetro, assim como o sistema de ventosas dos arredores do domicílio do usuário foram considerados regulares, conforme verificação realizada pela CASAN.

Já a **Procuradoria** desta AGENERSA, **concluiu que ocorreu inobservância da Concessionária no que se refere ao §1º do art. 6º da Lei n.º. 8987/95, bem como dos artigos 6º e 22 do Código de Defesa do Consumidor e também das cláusulas 19ª, §2º, item 'G', 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

Serviços Público Estadual
Processo nº E12/003/112/2013
Data 27/10/2013 Fis.: 274
Assinatura: <i>Isabella Peralta Vaz</i>
Assessoria: <i>Isabella Peralta Vaz</i>
Assessoria: 08889018
Telefone: 2414789-9

cláusula 51ª, §21º, 'B', ambas do Contrato de Concessão, razão pela qual sugeri aplicação de penalidade à Concessionária.

De fato, entendo que a melhor aplicação da legislação vigente comporta aplicação de penalidade a Delegatária, a contrário senso do entendimento exarado pela Câmara de Saneamento desta AGENERSA.

O objeto tratado nos autos faz referência a ausência de fornecimento de água por uma semana, o que acarretou privações e transtornos ao usuário, sendo portanto factível de penalização, independente da previsão estabelecida pelo artigo 29 do Decreto Estadual n.º 22.872/96, *in verbis*:

"Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com a prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessários o reservatório." (Grifei)

Mesmo existindo a necessidade de reservatório pelo usuário, a Concessionária não pode, valendo-se de tal premissa, interromper sem nenhum comunicado prévio, os seus serviço por uma semana, o que restou devidamente comprovado nos autos, uma vez que usuário efetuou registro de reclamação junto à Concessionária para tratar da falta de abastecimento nos períodos de 23/12/2012 à 03/01/2013 e 12/02/2013 à 20/02/2013.

Atuando de tal maneira, a Concessionária deixou de observar os princípios da eficiência e continuidade na prestação dos serviços públicos a ela concedidos, conforme bem apontado pela Procuradoria desta AGENERSA.

Assim, levando em consideração as razões trazidas nos pareceres da CASAN da Procuradoria, bem como toda instrução processual, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de multa de 0,0004% (quatro décimos de milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração em virtude do descumprimento do artigo 6º, §1º da Lei n.º 8.987/1995 e da Cláusula 19ª, §2º, g' do Contrato de Concessão, tendo em



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

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/112/2013

Data 27/02/2013 Fis.: 272

Rubrica: Rly Isabella Peralta Vaz

Assessora

117 7214789 0

vista a falta de abastecimento e de informação ao usuário nos períodos de 23/12/2012 à 03/01/2013 e 12/02/2013 à 20/02/2013..

- Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente auto de infração, aos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009.
- Determinar o envio de cópia da presente decisão ao usuário através da Ouvidoria desta AGENERSA.

É como voto.


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



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

Serviços Públicos
Processo nº E-12/003/112/2013
Data 17/01/2013, p. 273
Rubrica: *Rey* Isabella Peralta Vaz
Assessora
114760-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3268,

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

**CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DE JUTURNAÍBA -
OCORRÊNCIA DE FALTA DE FORNECIMENTO
DE ÁGUA.**

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 nº E-12/003.112/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

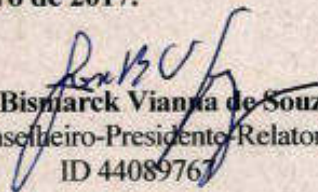
Art. 1º Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de multa de 0,0004% (quatro décimos de milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração em virtude do descumprimento do artigo 6º, §1º da Lei n.º 8.987/1995 e da Cláusula 19ª, §2º, g' do Contrato de Concessão, tendo em vista a falta de abastecimento e de informação ao usuário nos períodos de 23/12/2012 à 03/01/2013 e 12/02/2013 à 20/02/2013.

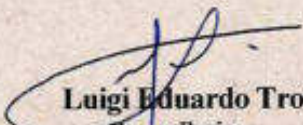
Art. 2º Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente auto de infração, aos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 007/2009.

Art. 3º Determinar o envio de cópia da presente decisão ao usuário através da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

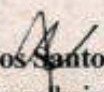
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2017.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Tiago Mohamed
Conselheiro
ID 50899617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885


Adriana Miguel Saad
Vogal