



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº:	E-12/003/100290/2018
Data:	18/12/2019 fls. 141
Rubrica:	JF 50818/22

Processo nº.:	E-12/003/100290/2018
Data de Autuação:	18/12/2018
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Programa de Combate a Fraudes
Sessão Regulatória:	26 de setembro de 2019

### RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pelo requerimento AGENERSA/SECEX nº 492 de 17/12/2018<sup>1</sup>, tendo como justificativa os artigos 2º e 3º, da Deliberação AGENERSA nº. 3.588 de 31/10/2018<sup>2</sup>.

Às fls. 04/24, consta a carta CAJ – 272/18, protocolada em 13/04/2018, em resposta ao Of. AGENERSA/CASAN nº. 43/2013 e Of. AGENERSA/CASAN nº. 96/2015, tendo como assunto o Programa de Combate à Fraude, através do qual, em atendimento ao contrato CN 03/96 - § segundo da Cláusula Quadragésima, a Concessionária encaminhou em anexo, o Relatório de Impactos Ambientais de 01 de janeiro de 2018 a 31 de março de 2018.

Através da NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 018/2018<sup>3</sup>, a CASAN, fez sua análise técnica, informando que, “em 13/04/2018 a CASAN recebeu da Concessionária Águas de Juturnaíba, através da Carta CAJ – 272/18, o relatório onde constam os resultados do Programa de Combate a Fraudes registrados no período de 01/01/2018 a 31/03/2018.”.

A CASAN ao analisar o relatório acima citado, informou que “as FRAUDES mais comuns encontradas são:

- Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança);
- Perfurações na cúpula interno do hidrômetro;
- Desvio de água antes do hidrômetro (by pass);
- Ligação direta na rede de abastecimento;
- Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

No relatório encaminhado, foram registradas as seguintes informações:

**-Fraudes que foram identificadas: 520 em 2.288 Ordens de Serviços o que corresponde ao percentual de 23%;**

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

<sup>2</sup> Art. 2º - Baisar os autos em diligência à CASAN para que, em 10 (dez) dias, informe à SECEX os folhos que deverão ser desentranhados do presente processo para instauração de processo específico de “Programa de Combate a Fraudes 2018”.

<sup>3</sup> Art. 3º - Determinar à SECEX que, imediatamente após receber as informações da CASAN, insture processo específico de “Programa de Combate a Fraudes 2018”.

<sup>4</sup> Fls. 25/32.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



-Fraudes que foram solucionadas: **520**;

-Fraudes que foram solucionadas e que tiveram intervenção policial: **01**, sendo de categoria residencial;

-Avaliação da quantidade de água que foi perdida no período, em decorrência das fraudes encontradas: **1.314.579 m<sup>3</sup>**;

-Indicação das fraudes que ocorreram por reincidência: **46**;

Para a obtenção desse volume perdido, a Concessionária apresentou a Metodologia de Cálculo utilizada.

-Ações desenvolvidas pela Concessionária no Combate a Fraudes:

**a) Programa Interno de Conscientização**

*Criação do comitê de combate às perdas – CAJ.*

*Foi criado um grupo de trabalho com profissionais de várias áreas onde foram apresentadas de forma dinâmica as metas mensais de Redução de Perda, assim como o acompanhamento e a operacionalização do controle de qualidade dos trabalhos executados. Mensalmente são debatidas as ações de combate às perdas, tanto operacionais quanto comerciais, incluindo o combate às fraudes.*

**b) Levantamento do Índice de Perdas por Fraude – Análise do Balanço Hídrico**

*Analisando todos os locais que não se encontram no Sistema de Faturamento em termos de ligação ilegal confrontando com o Cadastro Comercial existente. Em prosseguimento, são analisados o volume medido e o volume faturado por cada localidade, a fim de definir uma estimativa de Índice de Perdas por Fraude.*

**c) Setorização de Serviços – Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle)**

*Utilizando a Ferramenta de Análise de Faturamento, é possível obter informações dos bairros existentes em cada localidade o que facilita o controle das atividades (demandas/realizadas) em relação ao índice de perdas por setores. Os setores mais problemáticos, ou seja, como o maior índice de perdas são priorizados.*

*Estão sendo analisadas pelo setor de perdas, novas áreas para criação de DMC.*

*Está sendo mapeado e aumentado o controle dos volumes distribuídos por pipa e doações realizadas para melhor apuração dos números. O objetivo é trocar todos os medidores das tomadas de caminhão e aumentar a fiscalização nesses pontos.*

**d) Campanha Publicitária**



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/100290/2018

Data 18/12/2018 Fis. 143

Assinatura JUP JUP18512

Ocorre através dos meios de comunicação (rádio, jornais e etc.), visam alertar consumidores ao consumo consciente e a prática em denunciar irregularidades.

#### **e) Campanha Ligação Legal**

##### **O Programa é dividido em 3 etapas que funcionam simultaneamente**

###### **1ª etapa:**

**Mapeamento:** levantamento de campo nas áreas onde não tem rede (nº de economias não cadastradas – clientes potenciais). Onde tem rede, será feito um levantamento do nº de economias que não são clientes, e economias cortadas com débitos.

###### **2ª etapa:**

**Fiscalização:** retirada de ligações clandestinas (com ou sem ligação) e regularização das mesmas. Comercialização de novas ligações para quem não é cliente (com ou sem ligação regular). Essa etapa conta com 2 equipes de fiscalização no bairro retirando ligações irregulares e comercializando novas ligações.

###### **3ª etapa:**

**Atendimento:** Essa etapa tem como ferramenta o Atendimento Móvel. O cliente é direcionado ao trailer de atendimento no seu bairro para regularizar a situação, seja ela uma nova ligação, parcelamento de débitos, quitação de débitos, e pedido de religação. Neste período atuamos nas localidades de Silva Jardim e Bacaxá.

#### **f) Projeto Recorte**

**Objetivo:** Tem como principal objetivo vistoriar as ligações cortadas com foco na negociação. Caso o cliente com irregularidade não queira regularizar a situação do imóvel, realizamos novamente o corte, retirando a infração.

#### **g) Projeto Recadastro**

**Objetivo:** Varredura cíclica mensal das ligações, realizadas pelos agentes comerciais (leituristas) para mapear e registrar inconsistências do cadastro e desvios.

A seguir são transcritos casos práticos em ações rotineiras do Setor de Fiscalização da Concessionária, **no combate à fraude**, ocorridos nos Municípios da Área de Concessão, no período de 01/01/2018 a 31/03/2018.”

Ao todo são 12 (doze) endereços, exemplificando a atuação prática do setor de fiscalização, contendo registro fotográfico dessas ações fraudulentas no sistema de abastecimento de água.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/100290/2018
Data: 18/02/2019 Fis. 144
Rubrica: [assinatura] 50812582

Em sua Conclusão a CASAN, afirmou que "a Concessionária Águas de Juturnaíba conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada.

Cabe informar que no período de 01/01/2018 a 31/03/2018, foram identificadas 520 fraudes em 2.288 ordens de serviços, o que corresponde ao percentual de 23% no trimestre, que representa, praticamente 5,8 ocorrências por dia, número que ainda é bastante elevado.

O volume resultante em perda por furto, no trimestre, atingiu 1.314.549 m<sup>3</sup> de água potável, que recebe tratamento de excelente qualidade, podendo abastecer uma população superior a 97.000 habitantes.

No entendimento desta Câmara de Saneamento, a Concessionária Águas de Juturnaíba embora tenha concentrado esforços promovendo **Campanhas Publicitárias** no sentido de desestimular a prática nociva de realização da **LIGAÇÃO CLANDESTINA**, pela população, os resultados continuam não sendo satisfatórios.

Sobre as dificuldades encontradas pela Concessionária na retirada de fraudes, a CASAN tem a informar o seguinte:

- Esta Câmara Técnica dispõe em seus arquivos de informações que revelam a intensidade dessas dificuldades;

- As narrativas apresentadas pela CAJ, ressaltam os problemas que são enfrentados, variando desde os obstáculos provocados pela falta do apoio do Ministério Público, da Vigilância Sanitária, da Polícia e do Judiciário, até as ameaças à integridade física, inclusive com uso de armas de fogo, colocando em risco de vida dos funcionários da Concessionária;

- A Concessionária, nas condições atuais de operação, não terá possibilidade de eliminar as fraudes que ocorrem na Área de Concessão, por representar sério risco à integridade física de seus componentes.

A CASAN entende que com essas informações apresentadas à AGENERSA, a mesma fica ciente do grave risco que corre a Concessionária, que aguarda providências urgentes que devam ser tomadas pelos Órgãos Competentes.

Em consequência, esta Câmara de Saneamento sugere que as informações constantes desta Nota Técnica, sejam enviadas, pela AGENERSA, ao Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a Área de Concessão, para que esses Órgãos possam tomar as providências cabíveis com objetivo de extinguir a prática nociva de realização de fraudes no Sistema de Abastecimento de Água.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.100.290/2018
Data: 18/12/2018 - 145
Rubrica: JOR 18562

*Finalizando, a Concessionária Águas de Juturnaíba com a apresentação do Programa de Combate a Fraudes, no período de 01/01/2018 a 31/03/2018, propiciou o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa."*

Às fls. 34/60, consta a carta CAJ – 503/18, protocolada em 13/07/2018, em resposta ao Of. AGENERSA/CASAN nº. 43/2013 e Of. AGENERSA/CASAN nº. 96/2015, tendo como assunto o Programa de Combate à Fraude, através do qual, em atendimento ao contrato CN 03/96 - § segundo da Cláusula Quadragésima, a Concessionária encaminhou em anexo, o Relatório de Impactos Ambientais de 01 de abril de 2018 a 31 de junho de 2018.

Através da NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 018/2018<sup>4</sup>, a CASAN, fez sua análise técnica, informando que, "em 13/07/2018 a CASAN recebeu da Concessionária Águas de Juturnaíba, através da Carta CAJ – 503/18, o relatório onde constam os resultados do Programa de Combate a Fraudes registrados no período de 01/04/2018 a 31/06/2018."

A CASAN ao analisar o relatório acima citado, informou que "as FRAUDES mais comuns encontradas são:

- Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança);
- Perfurações na cúpula interno do hidrômetro;
- Desvio de água antes do hidrômetro (by pass);
- Ligação direta na rede de abastecimento;
- Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

No relatório encaminhado, foram registradas as seguintes informações:

-Fraudes que foram identificadas: **825 em 3.514 Ordens de Serviços o que corresponde ao percentual de 23%;**

-Fraudes que foram solucionadas: **825;**

-Fraudes que foram solucionadas e que tiveram intervenção policial: **0;**

-Avaliação da quantidade de água que foi perdida no período, em decorrência das fraudes encontradas: **1.314.798 m<sup>3</sup>;**

-Indicação das fraudes que ocorreram por reincidência: **51;**

Para a obtenção desse volume perdido, a Concessionária apresentou a Metodologia de Cálculo utilizada.

-Ações desenvolvidas pela Concessionária no Combate a Fraudes:

**a) Programa Interno de Conscientização**

*Criação do comitê de combate às perdas – CAJ.*

<sup>4</sup> Fls. 61/69.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003/100290/2018  
Data: 18/12/2018 Fls. 146  
Rubrica: [assinatura]

*Foi criado um grupo de trabalho com profissionais de várias áreas onde foram apresentadas de forma dinâmica as metas mensais de Redução de Perda, assim como o acompanhamento e a operacionalização do controle de qualidade dos trabalhos executados. Mensalmente são debatidas as ações de combate às perdas, tanto operacionais quanto comerciais, incluindo o combate às fraudes.*

#### ***b) Levantamento do Índice de Perdas por Fraude – Análise do Balanço Hídrico***

*Analisando todos os locais que não se encontram no Sistema de Faturamento em termos de ligação ilegal confrontando com o Cadastro Comercial existente. Em prosseguimento, são analisados o volume medido e o volume faturado por cada localidade, a fim de definir uma estimativa de Índice de Perdas por Fraude.*

#### ***c) Setorização de Serviços – Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle)***

*Utilizando a Ferramenta de Análise de Faturamento, é possível obter informações dos bairros existentes em cada localidade o que facilita o controle das atividades (demandas/realizadas) em relação ao índice de perdas por setores. Os setores mais problemáticos, ou seja, como o maior índice de perdas são priorizados.*

*Estão sendo analisadas pelo setor de perdas, novas áreas para criação de DMC.*

*Está sendo mapeado e aumentado o controle dos volumes distribuídos por pipa e doações realizadas para melhor apuração dos números. O objetivo é trocar todos os medidores das tomadas de caminhão e aumentar a fiscalização nesses pontos.*

#### ***d) Campanha Publicitária***

*Ocorre através dos meios de comunicação (rádio, jornais e etc.), visam alertar os consumidores ao consumo consciente e a prática em denunciar irregularidades.*

#### ***e) Campanha Ligação Legal***

##### **O Programa é dividido em 3 etapas que funcionam simultaneamente**

##### ***1ª etapa:***

***Mapeamento:*** levantamento de campo nas áreas onde não tem rede (nº de economias não cadastradas – clientes potenciais). Onde tem rede, será feito um levantamento do nº de economias que não são clientes, e economias cortadas com débitos.

##### ***2ª etapa:***

***Fiscalização:*** retirada de ligações clandestinas (com ou sem ligação) e regularização das mesmas. Comercialização de novas ligações para quem não é cliente (com ou sem ligação regular). Essa etapa



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003.100.290/2018

Data 18/12/2018 Fis. 147

Rubrica [assinatura]

conta com 2 equipes de fiscalização no bairro retirando ligações irregulares e comercializando novas ligações.

### 3ª etapa:

**Atendimento:** Essa etapa tem como ferramenta o Atendimento Móvel. O cliente é direcionado ao trailer de atendimento no seu bairro para regularizar a situação, seja ela uma nova ligação, parcelamento de débitos, quitação de débitos, e pedido de religação. Neste período atuamos nas localidades de Silva Jardim e Bacaxá.

### f) Projeto Recorte

**Objetivo:** Tem como principal objetivo vistoriar as ligações cortadas com foco na negociação. Caso o cliente com irregularidade não queira regularizar a situação do imóvel, realizamos novamente o corte, retirando a infração.

### g) Projeto Recadastro

**Objetivo:** Varredura cíclica mensal das ligações, realizadas pelos agentes comerciais (leituristas) para mapear e registrar inconsistências do cadastro e desvios.

A seguir são transcritos casos práticos em ações rotineiras do Setor de Fiscalização da Concessionária, **no combate à fraude**, ocorridos nos Municípios da Área de Concessão, no período de 01/04/2018 a 31/06/2018.”.

Ao todo são 36 (trinta e seis) endereços, exemplificando a atuação prática do setor de fiscalização, contendo registro fotográfico dessas ações fraudulentas no sistema de abastecimento de água.

Em sua Conclusão a CASAN, afirmou que “a Concessionária Águas de Juturnaíba conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada.

Cabe informar que no período de 01/04/2018 a 31/06/2018, foram identificadas **825 fraudes em 3.514 ordens de serviços, o que corresponde ao percentual de 23% no trimestre, que representa, praticamente 9,2 ocorrências por dia, número que ainda é bastante elevado.**

O volume resultante em perda por furto, no trimestre, atingiu **1.314.798 m<sup>3</sup>** de água potável, que recebe tratamento de excelente qualidade, podendo abastecer uma **população superior a 97.300 habitantes.**

No entendimento desta Câmara de Saneamento, a Concessionária Águas de Juturnaíba embora tenha concentrado esforços promovendo **Campanhas Publicitárias** no sentido de desestimular a **prática nociva** de realização da **LIGAÇÃO CLANDESTINA**, pela população, os resultados continuam não sendo satisfatórios.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



*Sobre as dificuldades encontradas pela Concessionária na retirada de fraudes, a CASAN tem a informar o seguinte:*

*- Esta Câmara Técnica dispõe em seus arquivos de informações que revelam a intensidade dessas dificuldades:*

*- As narrativas apresentadas pela CAJ, ressaltam os problemas que são enfrentados, variando desde os obstáculos provocados pela falta do apoio do Ministério Público, da Vigilância Sanitária, da Polícia e do Judiciário, até as ameaças à integridade física, inclusive com uso de urnas de fogo, colocando em risco de vida dos funcionários da Concessionária;*

*- A Concessionária, nas condições atuais de operação, não terá possibilidade de liminar as fraudes que ocorrem na Área de Concessão, por representar sério risco à integridade física de seus componentes.*

*A CASAN entende que com essas informações apresentadas à AGENERSA, a mesma fica ciente do grave risco que corre a Concessionária, que aguarda providências urgentes que devam ser tomadas pelos Órgãos Competentes.*

***Em consequência, esta Câmara de Saneamento sugere que as informações constantes desta Nota Técnica, sejam enviadas, pela AGENERSA, ao Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a Área de Concessão, para que esses Órgãos possam tomar as providências cabíveis com objetivo de extinguir a prática nociva de realização de fraudes no Sistema de Abastecimento de Água.***

*Finalizando, a Concessionária Águas de Jurnaíba com a apresentação do Programa de Combate a Fraudes, no período de 01/04/2018 a 31/06/2018, propiciou o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa.”.*

Às fls. 71 e 72, constam os Of. AGENERSA/SECEX nº 880/2018, e Of. AGENERSA/SECEX nº 885/2018, informando a Concessionária, sobre a Autuação do p. processo, com base nos princípios constitucionais, de modo que não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo, formalizando a determinação disposta nos artigos 2º e 3º da Deliberação AGENERSA nº 3588/2018.

Às fls. 74, consta a Resolução AGENERSA/CODIR nº 663/2019, através da qual o p. processo foi distribuído a minha Relatoria.

Às fls. 77/90, consta a carta CAJ – 799/18, protocolada em 19/10/2018, em resposta ao Of. AGENERSA/CASAN nº. 43/2013 e Of. AGENERSA/CASAN nº. 96/2015, tendo como assunto o Programa de Combate à Fraude, através do qual, em atendimento ao contrato CN 03/96 - § segundo da Cláusula Quadragésima, a Concessionária encaminhou em anexo, o Relatório de Impactos Ambientais de 01 de julho de 2018 a 30 de setembro de 2018.



Às fls. 91/108, consta a carta CAJ – 026/19, protocolada em 15/01/2019, em resposta ao Of. AGENERSA/CASAN n.º 43/2013 e Of. AGENERSA/CASAN n.º 96/2015, tendo como assunto o Programa de Combate à Fraude, através do qual, em atendimento ao contrato CN 03/96 - § segundo da Cláusula Quadragésima, a Concessionária encaminhou em anexo, o Relatório de Impactos Ambientais de 01 de outubro de 2018 a 31 de dezembro de 2018.

Através da NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN N.º 003/2019<sup>5</sup>, a CASAN, fez sua análise técnica, informando que, "em 19/10/2018 a CASAN recebeu da Concessionária Águas de Jurnaíba, através da Carta CAJ – 799/18, o relatório onde constam os resultados do Programa de Combate a Fraudes registrados no período de 01/07/2018 a 30/09/2018."

A CASAN ao analisar o relatório acima citado, informou que "as FRAUDES mais comuns encontradas são:

- Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança);
- Perfurações na cúpula interno do hidrômetro;
- Desvio de água antes do hidrômetro (by pass);
- Ligação direta na rede de abastecimento;
- Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

No relatório encaminhado, foram registradas as seguintes informações:

- Fraudes que foram identificadas: **620 em 2.537 Ordens de Serviços o que corresponde ao percentual de 24%;**
- Fraudes que foram solucionadas: **620;**
- Fraudes que foram solucionadas e que tiveram intervenção policial: **5;**
- Avaliação da quantidade de água que foi perdida no período, em decorrência das fraudes encontradas: **1.357.622 m<sup>3</sup>;**
- Indicação das fraudes que ocorreram por reincidência: **66;**

Para a obtenção desse volume perdido, a Concessionária apresentou a Metodologia de Cálculo utilizada.

-Ações desenvolvidas pela Concessionária no Combate a Fraudes:

#### a) Programa Interno de Conscientização

Criação do comitê de combate às perdas – CAJ.

Foi criado um grupo de trabalho com profissionais de várias áreas onde foram apresentadas de forma dinâmica as metas mensais de Redução de Perda, assim como o acompanhamento e a operacionalização do controle de qualidade dos trabalhos executados. Mensalmente são debatidas as ações de combate às perdas, tanto operacionais quanto comerciais, incluindo o combate às fraudes.

<sup>5</sup> Fls. 109/116.

**b) Levantamento do Índice de Perdas por Fraude – Análise do Balanço Hídrico**

Analisando todos os locais que não se encontram no Sistema de Faturamento em termos de ligação ilegal confrontando com o Cadastro Comercial existente. Em prosseguimento, são analisados o volume medido e o volume faturado por cada localidade, a fim de definir uma estimativa de Índice de Perdas por Fraude.

**c) Setorização de Serviços – Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle)**

Utilizando a Ferramenta de Análise de Faturamento, é possível obter informações dos bairros existentes em cada localidade o que facilita o controle das atividades (demandas/realizadas) em relação ao índice de perdas por setores. Os setores mais problemáticos, ou seja, como o maior índice de perdas são priorizados.

Estão sendo analisadas pelo setor de perdas, novas áreas para criação de DMC.

Está sendo mapeado e aumentado o controle dos volumes distribuídos por pipa e doações realizadas para melhor apuração dos números. O objetivo é trocar todos os medidores das tomadas de caminhão e aumentar a fiscalização nesses pontos.

**d) Campanha Publicitária**

Ocorre através dos meios de comunicação (rádio, jornais e etc.), visam alertar consumidores ao consumo consciente e a prática em denunciar irregularidades.

**e) Campanha Ligação Legal**

**O Programa é dividido em 3 etapas que funcionam simultaneamente**

**1ª etapa:**

**Mapeamento:** levantamento de campo nas áreas onde não tem rede (nº de economias não cadastradas – clientes potenciais). Onde tem rede, será feito um levantamento do nº de economias que não são clientes, e economias cortadas com débitos.

**2ª etapa:**

**Fiscalização:** retirada de ligações clandestinas (com ou sem ligação) e regularização das mesmas. Comercialização de novas ligações para quem não é cliente (com ou sem ligação regular). Essa etapa conta com 2 equipes de fiscalização no bairro retirando ligações irregulares e comercializando novas ligações.

**3ª etapa:**

*Atendimento: Essa etapa tem como ferramenta o Atendimento Móvel. O cliente é direcionado ao trailer de atendimento no seu bairro para regularizar a situação, seja ela uma nova ligação, parcelamento de débitos, quitação de débitos, e pedido de religação. Neste período atuamos nas localidades de Silva Jardim e Bacaxá.*

**f) Projeto Recorte**

*Objetivo: Tem como principal objetivo vistoriar as ligações cortadas com foco na negociação. Caso o cliente com irregularidade não queira regularizar a situação do imóvel, realizamos novamente o corte, retirando a infração.*

**g) Projeto Recadastrro**

*Objetivo: Varredura ciclica mensal das ligações, realizadas pelos agentes comerciais (leituristas) para mapear e registrar inconsistências do cadastro e desvios.*

*A seguir são transcritos casos práticos em ações rotineiras do Setor de Fiscalização da Concessionária, **no combate à fraude**, ocorridos nos Municípios da Área de Concessão, no período de 01/07/2018 a 30/09/2018,":*

*Ao todo são 28 (vinte e oito) endereços, exemplificando a atuação prática do setor de fiscalização, contendo registro fotográfico dessas ações fraudulentas no sistema de abastecimento de água.*

*Em sua Conclusão a CASAN, afirmou que "a Concessionária Águas de Juturnaíba conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada.*

*Cabe informar que no período de 01/07/2018 a 30/09/2018, foram identificadas **629 fraudes em 2.537 ordens de serviços, o que corresponde ao percentual de 24% no trimestre, que representa, praticamente 6,89 ocorrências por dia, número que ainda é bastante elevado.***

*O volume resultante em perda por furto, no trimestre, atingiu **1.354.622 m<sup>3</sup>** de água potável, que recebe tratamento de excelente qualidade, podendo abastecer uma **população superior a 100.565 habitantes.***

*No entendimento desta Câmara de Saneamento, a Concessionária Águas de Juturnaíba embora tenha concentrado esforços promovendo **Campanhas Publicitárias** no sentido de desestimular a **prática nociva** de realização da **LIGAÇÃO CLANDESTINA**, pela população, os resultados continuam não sendo satisfatórios.*

*Sobre as dificuldades encontradas pela Concessionária na retirada de fraudes, a CASAN tem a informar o seguinte:*



- Esta Câmara Técnica dispõe em seus arquivos de informações que revelam a intensidade dessas dificuldades:

- As narrativas apresentadas pela CAJ, ressaltam os problemas que são enfrentados, variando desde os obstáculos provocados pela falta do apoio do Ministério Público, da Vigilância Sanitária, da Polícia e do Judiciário, até as ameaças à integridade física, inclusive com uso de armas de fogo, colocando em risco de vida dos funcionários da Concessionária;

- A Concessionária, nas condições atuais de operação, não terá possibilidade de liminar as fraudes que ocorrem na Área de Concessão, por representar sério risco à integridade física de seus componentes.

A CASAN entende que com essas informações apresentadas à AGENERSA, a mesma fica ciente do grave risco que corre a Concessionária, que aguarda providências urgentes que devam ser tomadas pelos Órgãos Competentes.

Em consequência, esta Câmara de Saneamento sugere que as informações constantes desta Nota Técnica, sejam enviadas, pela AGENERSA, ao Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a Área de Concessão, para que esses Órgãos possam tomar as providências cabíveis com objetivo de extinguir a prática nociva de realização de fraudes no Sistema de Abastecimento de Água.

Finalizando, a Concessionária Águas de Juturnaíba com a apresentação do Programa de Combate a Fraudes, no período de 01/07/2018 a 30/09/2018, propiciou o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa.”.

Através da NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN Nº 004/2019<sup>6</sup>, a CASAN, fez sua análise técnica, informando que, “em 15/01/2019 a CASAN recebeu da Concessionária Águas de Juturnaíba, através da Carta CAJ – 799/18, o relatório onde constam os resultados do Programa de Combate a Fraudes registrados no período de 01/10/2018 a 31/12/2018.”.

A CASAN ao analisar o relatório acima citado, informou que “as FRAUDES mais comuns encontradas são:

- Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança);
- Perfurações na cúpula interno do hidrômetro;
- Desvio de água antes do hidrômetro (by pass);
- Ligação direta na rede de abastecimento;
- Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

No relatório encaminhado, foram registradas as seguintes informações:

*-Fraudes que foram identificadas: 693 em 2.382 Ordens de Serviços o que corresponde ao percentual de 29%;*

*-Fraudes que foram solucionadas: 693;*

*-Fraudes que foram solucionadas e que tiveram intervenção policial: 11;*

*-Avaliação da quantidade de água que foi perdida no período, em decorrência das fraudes encontradas: 1.646.175 m<sup>3</sup>;*

*-Indicação das fraudes que ocorreram por reincidência: 85;*

*Para a obtenção desse volume perdido, a Concessionária apresentou a Metodologia de Cálculo utilizada.*

*-Ações desenvolvidas pela Concessionária no Combate a Fraudes:*

**a) Programa Interno de Conscientização**

*Criação do comitê de combate às perdas – CAJ.*

*Foi criado um grupo de trabalho com profissionais de várias áreas onde foram apresentadas de forma dinâmica as metas mensais de Redução de Perda, assim como o acompanhamento e a operacionalização do controle de qualidade dos trabalhos executados. Mensalmente são debatidas as ações de combate às perdas, tanto operacionais quanto comerciais, incluindo o combate às fraudes.*

**b) Levantamento do Índice de Perdas por Fraude – Análise do Balanço Hídrico**

*Analisando todos os locais que não se encontram no Sistema de Faturamento em termos de ligação ilegal confrontando com o Cadastro Comercial existente. Em prosseguimento, são analisados o volume medido e o volume faturado por cada localidade, a fim de definir uma estimativa de Índice de Perdas por Fraude.*

**c) Setorização de Serviços – Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle)**

*Utilizando a Ferramenta de Análise de Faturamento, é possível obter informações dos bairros existentes em cada localidade o que facilita o controle das atividades (demandas/realizadas) em relação ao índice de perdas por setores. Os setores mais problemáticos, ou seja, como o maior índice de perdas são priorizados.*

*Estão sendo analisadas pelo setor de perdas, novas áreas para criação de DMC.*

*Está sendo mapeado e aumentado o controle dos volumes distribuídos por pipa e doações realizadas para melhor apuração dos números. O objetivo é trocar todos os medidores das tomadas de caminhão e aumentar a fiscalização nesses pontos.*

**d) Campanha Publicitária**

Ocorre através dos meios de comunicação (rádio, jornais e etc.), visam alertar consumidores ao consumo consciente e a prática em denunciar irregularidades.

#### **e) Campanha Ligação Legal**

##### **O Programa é dividido em 3 etapas que funcionam simultaneamente**

###### **1ª etapa:**

**Mapeamento:** levantamento de campo nas áreas onde não tem rede (nº de economias não cadastradas – clientes potenciais). Onde tem rede, será feito um levantamento do nº de economias que não são clientes, e economias cortadas com débitos.

###### **2ª etapa:**

**Fiscalização:** retirada de ligações clandestinas (com ou sem ligação) e regularização das mesmas. Comercialização de novas ligações para quem não é cliente (com ou sem ligação regular). Essa etapa conta com 2 equipes de fiscalização no bairro retirando ligações irregulares e comercializando novas ligações.

###### **3ª etapa:**

**Atendimento:** Essa etapa tem como ferramenta o Atendimento Móvel. O cliente é direcionado ao trailer de atendimento no seu bairro para regularizar a situação, seja ela uma nova ligação, parcelamento de débitos, quitação de débitos, e pedido de religação. Neste período atuamos nas localidades de Silva Jardim e Bacaxá.

#### **f) Projeto Recorte**

**Objetivo:** Tem como principal objetivo vistoriar as ligações cortadas com foco na negociação. Caso o cliente com irregularidade não queira regularizar a situação do imóvel, realizamos novamente o corte, retirando a infração.

#### **g) Projeto Recadastro**

**Objetivo:** Varredura cíclica mensal das ligações, realizadas pelos agentes comerciais (leituristas) para mapear e registrar inconsistências do cadastro e desvios.

A seguir são transcritos casos práticos em ações rotineiras do Setor de Fiscalização da Concessionária, **no combate à fraude**, ocorridos nos Municípios da Área de Concessão, no período de 01/07/2018 a 30/09/2018, ”.

Ao todo são 22 (vinte e dois) endereços, exemplificando a atuação prática do setor de fiscalização, contendo registro fotográfico dessas ações fraudulentas no sistema de abastecimento de água.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICÓ PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003/100290/2018  
Data: 18.12.2018 Fls. 155  
Rubrica: Juf 5248562

Em sua Conclusão a CASAN, afirmou que "a Concessionária Águas de Juturnaíba conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada.

Cabe informar que no período de 01/10/2018 a 31/12/2018, foram identificadas 693 fraudes em 2.382 ordens de serviços, o que corresponde ao percentual de 29% no trimestre, que representa, praticamente 7,7 ocorrências por dia, número que ainda é bastante elevado.

O volume resultante em perda por furto, no trimestre, atingiu 1.646.175 m<sup>3</sup> de água potável, que recebe tratamento de excelente qualidade, podendo abastecer uma população superior a 121.938 habitantes.

No entendimento desta Câmara de Saneamento, a Concessionária Águas de Juturnaíba embora tenha concentrado esforços promovendo **Campanhas Publicitárias** no sentido de desestimular a prática nociva de realização da **LIGAÇÃO CLANDESTINA**, pela população, os resultados continuam não sendo satisfatórios.

Sobre as dificuldades encontradas pela Concessionária na retirada de fraudes, a CASAN tem a informar o seguinte:

- Esta Câmara Técnica dispõe em seus arquivos de informações que revelam a intensidade dessas dificuldades;

- As narrativas apresentadas pela CAJ, ressaltam os problemas que são enfrentados, variando desde os obstáculos provocados pela falta do apoio do Ministério Público, da Vigilância Sanitária, da Polícia e do Judiciário, até as ameaças à integridade física, inclusive com uso de armas de fogo, colocando em risco de vida dos funcionários da Concessionária;

- A Concessionária, nas condições atuais de operação, não terá possibilidade de liminar as fraudes que ocorrem na Área de Concessão, por representar sério risco à integridade física de seus componentes.

A CASAN entende que com essas informações apresentadas à AGENERSA, a mesma fica ciente do grave risco que corre a Concessionária, que aguarda providências urgentes que devam ser tomadas pelos Órgãos Competentes.

Em consequência, esta Câmara de Saneamento sugere que as informações constantes desta Nota Técnica, sejam enviadas, pela AGENERSA, ao Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a Área de Concessão, para que esses Órgãos possam tomar as providências cabíveis com objetivo de extinguir a prática nociva de realização de fraudes no Sistema de Abastecimento de Água.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/100290/2018

Data: 18.12.2018 Fis. 156

Assinatura: [assinatura] 102818562

*Finalizando, a Concessionária Águas de Juturnaíba com a apresentação do Programa de Combate a Fraudes, no período de 01/10/2018 a 31/12/2018, propiciou o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa."*

Às fls. 127/130, consta o Parecer nº 09/2019 –DPVBV – Procuradoria da AGENEFSA, que após um breve relatório de toda documentação acostada aos autos, procedeu com a seguinte análise dos fatos:

*"Em análise dos relatórios trimestrais apresentados pela Concessionária, percebe-se que no 1º, 2º, 3º e 4º trimestres, a percentual de fraudes identificadas foi respectivamente, de 23% (vinte e três por cento), 23 % (vinte e três por cento), 24% (vinte e quatro por cento) e de 29% (vinte e nove por cento).*

*Dessa forma, mesmo que se considere os esforços empreendidos pela Concessionária e relatados nos autos, tal como o entendimento da CASAN acerca de que a CAJ "conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada", esta Procuradoria não possui dúvidas de que o quantitativo de fraudes continua bastante elevado, uma vez que no ano de 2018 se calcula que houve em torno de 2.658 (duas mil e seiscentos e cinquenta e oito) fraudes.*

*Ora, por mais que existam dificuldades encontradas pela Concessionária na retirada de fraudes, como menciona a CASAN em suas Notas Técnicas, resta evidente a necessidade de adequação do programa desenvolvido pela CAJ, com a finalidade de diminuir a prática criminosa por parte dos usuários ao longo do tempo.*

*Ressalta-se que as consequências negativas decorrentes das fraudes contínuas, acarretam a perda significativa de volume de água, sendo, portanto, extremamente prejudicial à concessão e ao sistema de meio ambiente. Logo, é certo afirmar que sem prejuízo das medidas já adotadas, deve a Concessionária buscar medidas mais eficazes e ações mais energéticas para a inibição desta prática criminosa, lançando mão de todos os meios possíveis para a obtenção de melhores resultados.*

*Em relação às campanhas publicitárias que possuem o fim de "desestimular a prática nociva de realização de ligação clandestina", esta Procuradoria sublinha que apesar dos relatórios da CAJ indicarem que tal campanha ocorre pelos meios de comunicação (rádio, jornais, etc.) não se verificou no presente nenhum documento comprobatório de suas alegações de modo a confirmar que vem realizando campanhas de combate a fraudes perante os usuários de maneira contínua para o ano de 2018. Portanto, esta Procuradoria entende ser necessária tal comprovação pela CAJ.*

*Ainda saliente que o Contrato de Concessão, em sua Cláusula 36º, §2º dispõe que é obrigação da Concessionária "informar às Autoridades Públicas quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em razão das atividades objeto da concessão." (grifos nossos)*

*Por conseguinte, combater as fraudes na rede de distribuição de água é obrigação contratual da Concessionária Águas de Juturnaíba, em cooperação com o Poder Público. Da mesma forma, prestar*





Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/100290/2018
Data: 12.12.2018 fls. 157
Rubrica: [assinatura] 508.8562

informações às Autoridades Competentes é extensão desse dever não podendo transferir tal ônus ao Órgão Regulador do serviço público concedido. (grifos nossos)

Posto isso, no que se refere à sugestão da CASAN, pelo envio, por parte desta AGENERSA, dos resultados encontrados pela Concessionária Águas de Jurnaíba ao "Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a Área de Concessão", esta Procuradoria entende no sentido que cabe à Concessionária e não à AGENERSA, dar fiel cumprimento à Cláusula 36ª, § 2º do Contrato de Concessão.

Assim, deve a CAJ comprovar nos autos que vem informando as Autoridades Públicas sobre os eventos ilícitos noticiados nestes autos, nos recentes relatórios apresentados, bem como deverá diligenciar perante as referidas Autoridades com o objetivo de reduzir as perdas com fraudes no sistema.

Inobstante os apontamentos acima, depreende-se dos autos que a Concessionária CAJ atendeu os termos da Cláusula Quadragésima, Parágrafo 2º, do Contrato de Concessão, propiciando o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa em tela para o ano de 2018."

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 15/2019<sup>7</sup>, de 11/02/2019, foi disponibilizado o link com cópia do p. p., para vista e querendo, oferecimento de razões finais no prazo de 10 (dez) dias.

A Concessionária encaminhou a Carta CAJ – 143/19, protocolada em 25/02/2019, em resposta ao supracitado Ofício, se manifestando em razões finais, por todo "teor das manifestações apresentadas pela Concessionária, bem como ao parecer da Procuradoria da AGENERSA às folhas 127/130, pugnano pela declaração de cumprimento das regras contratuais através de Deliberação e baixa do Processo Administrativo."

É o relatório.

  
**SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR

<sup>7</sup> Fls. 135.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.100290/2018
Data 18.12.2018 Fís. 158
Núbrca 108.18562

---

Processo nº.:	E-12/003.100290/2018
Data de Autuação:	18/12/2018
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	PROGRAMA DE COMBATE A FRAUDE.
Sessão Regulatória:	26 de setembro de 2019

---

### VOTO

O presente regulatório foi instaurado através do requerimento SECEX nº 492/2018<sup>1</sup>, tendo como justificativa os artigos 2º e 3º, da Deliberação AGENERSA nº. 3.588/2018<sup>2</sup>, visando apurar sobre o programa de combate à fraudes referente ao ano de 2018 apresentado pela Concessionária Águas de Juturnaíba, conforme Cláusula Quadragésima, parágrafo 2º, do Contrato de Concessão,

Às fls. 04/24, a CAJ encaminha, por meio físico e digital, relatório que expõe, de forma detalhada, o programa desenvolvido para combate a fraudes no sistema, bem como os dados estatísticos de fraudes detectadas, e as medidas adotadas para o controle de perdas causadas pelo problema, para o período que compreende 01/01/2018 a 31/03/2018.

Em análise a documentação, a CASAN (fls. 25/33) concluiu que o programa desenvolvido pela CAJ conta "*com uma estrutura dinâmica*", mas que as fraudes ainda estão ocorrendo em quantidade muito elevada; entendeu que "*embora tenha concentrado esforços promovendo Campanhas Publicitárias no sentido de desestimular a prática nociva de realização da LIGAÇÃO CLANDESTINA, pela população, os resultados continuam não sendo satisfatórios*"; apontou que os problemas enfrentados tais como "*as ameaças à integridade física, (...), colocando em risco a vida dos funcionários da Concessionária*" e que, nas condições atuais de operação, a CAJ não sustenta capacidade de eliminar as fraudes que ocorrem, visto que estaria colocando em risco seus prepostos.

Recomenda que sejam oficiados pela AGENERSA, o Ministério Público, Prefeituras e Delegacias Policiais dos Municípios que integram a área de concessão, a fim de que sejam certificados dos resultados e que possam "*tomar providências cabíveis com o objetivo de extinguir a prática nociva de realização de fraudes no sistema de abastecimento de água*".

Às fls. 34/60, a CAJ apresenta relatório referente ao período de 01/04/2018 à 30/06/2018. Em análise a CASAN (fls. 61/69), realiza as mesmas considerações de sua Nota Técnica anterior, apontando que "*com essas informações apresentadas à AGENERSA, a mesma fica ciente do grave risco que corre a Concessionária, que aguarda providências urgentes que devam ser tomadas pelos Órgãos Competentes*".

---

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

<sup>2</sup> Art. 2º - Baixar os autos em diligência à CASAN para que, em 10 (dez) dias, informe à SECEX as folhas que deverão ser desentranhadas do presente processo para instauração de processo específico de "Programa de Combate a Fraudes 2018".

Art. 3º - Determinar à SECEX que, imediatamente após receber as informações da CASAN, instaura processo específico de "Programa de Combate a Fraudes 2018".



Às fls. 77/90 e fls. 91/108, a CAJ apresenta respectivamente os relatórios referentes aos períodos de 01/07/2018 a 30/09/2018 e 01/10/2018 a 31/12/2018. A CASAN exhibe as referidas Notas Técnicas sobre a matéria às fls. 109/119 e fls. 117/125, concluindo no mesmo sentido das suas manifestações anteriores.

Às fls. 127/130, consta o Parecer nº 09/2019 –DPV BV – Procuradoria da AGENERSA, que em análise dos relatórios trimestrais apresentados pela Concessionária, destacou que “no 1º, 2º, 3º e 4º trimestres, o percentual de fraudes identificadas foi respectivamente, de 23% (vinte e três por cento), 23% (vinte e três por cento), 24% (vinte e quatro por cento) e de 29% (vinte e nove por cento).

Dessa forma, mesmo que se considere os esforços empreendidos pela Concessionária e relatados nos autos, tal como o entendimento da CASAN acerca de que a CAJ “conta com uma estrutura dinâmica, para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo em quantidade ainda muito elevada”, esta Procuradoria não possui dúvidas de que o quantitativo de fraudes continua bastante elevado, uma vez que no ano de 2018 se calcula que houve em torno de 2.658 (duas mil e seiscentos e cinquenta e oito) fraudes”; (...), restando evidente a “necessidade de adequação do programa desenvolvido pela CAJ, com a finalidade de diminuir a prática criminosa por parte dos usuários ao longo do tempo.”.

Ressalta-se que “as consequências negativas decorrentes das fraudes contínuas, acarretam a perda significativa de volume de água, sendo, portanto, extremamente prejudicial à concessão e ao sistema de meio ambiente. Logo, é certo afirmar que sem prejuízo das medidas já adotadas, deve a Concessionária buscar medidas mais eficazes e ações mais energéticas para a inibição desta prática criminosa, lançando mão de todos os meios possíveis para a obtenção de melhores resultados.”.

Em relação às campanhas publicitárias que possuem o fim de “desestimular a prática nociva de realização de ligação clandestina”, esta Procuradoria sublinha que apesar dos relatórios da CAJ indicarem que tal campanha ocorre pelos meios de comunicação (rádio, jornais, etc.) não se verificou no presente nenhum documento comprobatório de suas alegações de modo a confirmar que vem realizando campanhas de combate a fraudes perante os usuários de maneira contínua para o ano de 2018. Portanto, esta Procuradoria entende ser necessária tal comprovação pela CAJ.”.

Asseverando ainda que “o Contrato de Concessão, em sua Cláusula 36ª, §2º dispõe que é obrigação da Concessionária informar às Autoridades Públicas quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em razão das atividades objeto da concessão.” (grifos nossos)

Por conseguinte, “combater as fraudes na rede de distribuição de água é obrigação contratual da Concessionária, em cooperação com o Poder Público. Da mesma forma, prestar informações às Autoridades Competentes é extensão desse dever não podendo transferir tal ônus ao Órgão Regulador do serviço público concedido”; (...) Portanto, “cabe à Concessionária e não à AGENERSA, dar fiel cumprimento à Cláusula 36ª, § 2º do Contrato de Concessão.” (grifos nossos)

“Assim, deve a CAJ comprovar nos autos que vem informando as Autoridades Públicas sobre os eventos ilícitos noticiados nestes autos, nos recentes relatórios apresentados, bem como deverá diligenciar perante as referidas Autoridades com o objetivo de reduzir as perdas com fraudes no sistema.”



Indagada a se manifestar, a Concessionária encaminhou a Carta CAJ – 143/19, protocolada em 25/02/2019, se manifestando em razões finais, por todo *“teor das manifestações apresentadas pela Concessionária, bem como ao parecer da Procuradoria da AGENERSA às folhas 127/130, pugnando pela declaração de cumprimento das regras contratuais através de Deliberação e baixa do Processo Administrativo.”*

Diante de toda documentação apresentada no presente processo, bem como os pareceres da Câmara Técnica de Saneamento e da i. Procuradoria, ficou demonstrado que as medidas ora adotadas pela Concessionária não se mostram eficazes no combate à fraudes, o que ocasiona não só perda de receita à Concessionária, como também, danos ao meio ambiente que, em última análise, poderão vir a refletir na tarifa paga pelo usuário.

Insta ainda salientar que, conforme bem apontado pela Procuradoria desta Agência Reguladora, cumpre à Concessionária, por determinação contratual, notificar às autoridades públicas competentes quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que venha a ter conhecimento em razão das atividades objeto da Concessão.

Cabe ainda acrescentar que, em última análise, no que se refere ao disposto na Cláusula 40ª, § 2º, do Contrato de Concessão, que em seu Caput, trata da Proteção Ambiental, este Relator entende que, este tema já é tratado em processo específico, visando um melhor acompanhamento da Fiscalização, ao disposto na legislação nacional, estadual e municipal relativa à matéria de proteção ambiental.

Por todo o exposto, ficou demonstrado que a Concessionária Águas de Juturnaíba não foi eficiente nas medidas adotadas no combate à fraudes no ano de 2018, tendo, portanto, descumprido a Cláusula 19ª, § 1º, Alíneas “a” e “g”; §2º, Alínea “a” e Cláusula 36ª, § 2º do Contrato de Concessão.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de 0,003% (três centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à data da infração, aqui considerada janeiro de 2018, com base no artigo 14, II da Instrução Normativa AGENERSA 007/2009, pela ineficiência nos resultados obtidos no Combate à Fraudes no ano de 2018, descumprindo assim a Cláusula 19ª, § 1, Alínea “a” e “g”, § 2º, Alínea “a” e Cláusula 36ª, § 2º, do Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar que a Concessionária Águas de Juturnaíba, comprove a esta Autarquia que vem diligenciando junto às Autoridades Públicas, informando-as sobre os eventos ilícitos, apontados nos referidos relatórios, no intuito de combater as fraudes nas redes de distribuição de água, dando fiel cumprimento ao Artigo 36, § 2º, do Contrato de Concessão, ficando assinalado prazo de 30 (dias) para protocolar nesta Agência Reguladora, tal comprovação;

Art. 3º - Determinar que a Concessionária Águas de Juturnaíba, comprove a esta Autarquia que vem realizando as Campanhas Publicitárias com o fim de desestimular a prática nociva de realização de ligações clandestinas, uma vez que não se verificou nenhuma comprovação dessas alegações nos autos



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
Processo: E-12/003.100290/2018  
Data: 18/12/2018 Fols. 161  
Rubrica: [assinatura] 50318522

do p. processo, ficando assinalado prazo de 30 (trinta) dias para protocolar nesta Agência, tal comprovação;

Art. 4º- Determinar a SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009;

Art. 5º- Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que, a partir de 2019, apresente relatórios trimestrais das ações implementadas, no combate a fraudes encontradas, bem como prova dos esforços enviados junto ao Poder Público para obter seu auxílio em alcançar eficácia no combate a fraudes;

Art. 6º - Os Autos deverão permanecer acautelados na CASAN, para verificação do cumprimento dos artigos 2º e 3º do presente Voto.

É como voto.

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 3946

, DE 26 DE SETEMBRO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA  
- PROGRAMA DE COMBATE A FRAUDES.**

**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-12/003/100290/2018, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de 0,003% (três centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à data da inflação, aqui considerada janeiro de 2018, com base no artigo 14, II da Instrução Normativa AGENERSA 007/2009, pela ineficiência nos resultados obtidos no Combate à Fraudes no ano de 2018, descumprindo assim a Cláusula 19, § 1, Alínea "a" e "g", § 2º, Alínea "a" e Cláusula 36, § 2º, do Contrato de Concessão;

**Art. 2º** - Determinar que a Concessionária Águas de Juturnaíba, comprove a esta Autarquia que vem diligenciando junto às Autoridades Públicas, informando-as sobre os eventos ilícitos, apontados nos referidos relatórios, no intuito de combater as fraudes nas redes de distribuição de água, dando fiel cumprimento ao Artigo 36, § 2º, do Contrato de Concessão, ficando assinalado prazo de 30 (dias) para protocolar nesta Agência Reguladora, tal comprovação;

**Art. 3º** - Determinar que a Concessionária Águas de Juturnaíba, comprove a esta Autarquia que vem realizando as Campanhas Publicitárias com o fim de desestimular a prática nociva de realização de ligações clandestinas, uma vez que não se verificou nenhuma comprovação dessas alegações nos autos do p. processo, ficando assinalado prazo de 30 (trinta) dias para protocolar nesta Agência, tal comprovação;

**Art. 4º**- Determinar a SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009;

**Art. 5º**- Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que, a partir de 2019, apresente relatórios trimestrais das ações implementadas, no combate a fraudes encontradas, bem como prova dos esforços enviados junto ao Poder Público para obter seu auxílio em alcançar eficácia no combate a fraudes;

*[Handwritten signatures]*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.100290/2018
Data	18/12/2018, Fis. 163
Publiza	10/50818562

**Art. 6º** - Os Autos deverão permanecer acautelados na CASAN, para verificação do cumprimento dos artigos 2º e 3º do presente Voto.

**Art. 7º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2019.

  
**Silyo Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885

  
**Adriana Miguel Saad**  
Vogal