



Processo nº E-12/003/100144/2018
Data 01/10/2018
Assessor Carlos Henrique B. Stumpf
id: 44148573

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

Processo nº : E-12/003/100144/2018
Data de autuação: 01/10/2018
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2018/2019 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.
Sessão Regulatória: 26/09/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório em fase de cumprimento do artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº 3684/2018¹.

Conforme deliberado em Reunião Interna² do CODIR da AGENERSA, realizada aos 15 dias do mês de janeiro de 2019, a SECEX³ oficiou à Delegatária PROLAGOS para ciência e providências cabíveis visando o cumprimento da Deliberação supramencionada, bem como fosse informado quais às medidas adotadas para solução dos problemas do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário no período de alta temporada - Verão 2018/2019, se estas foram suficientes ou seria necessário algum tipo de alteração.

Em seguida, os autos do presente processo foram encaminhados à CASAN, para conhecimento e prosseguimento da instrução do feito, tendo em vista que não houve interposição de recurso⁴.

¹ Fls.70/71. **DELIBERAÇÃO AGENERSA nº 3684, de 18 de dezembro de 2018.**

"Art.3º - Determinar que a Concessionária Prolagos, em até o dia 15 (quinze) do mês de maio de 2019, apresente os resultados da implantação e eficácia do Plano de Contingência dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário para o Verão 2018/2019, em especial, o histórico de atendimento aos usuários nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019;"

² Fls.81;

³ Fls.76/80;

⁴ Fls.82;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100144/2017



Processo nº E-12/003/100144/2018
Data 01/10/2018 Pág. 205
Assessor: Carlos Henrique B. [assinatura]
Assessor Conselheiro
Id: 4414957-3

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

Com efeito, em 10/05/2019, a Delegatária protocolou a Carta Prolagos-PRO-2019-001939-CTE⁵, por meio da qual apresentou as informações requeridas por esta Reguladora, a fim de demonstrar o resultado do Plano de Contingência correspondente ao período do Verão de 2018/2019.

A CASAN⁶, por sua vez, oficiou a Delegatária para que fosse esclarecido “se o Reservatório Álcalis está ou não incluído na Reservação Máxima da Concessionária, uma vez que o mesmo é citado no Anexo 04, e não é citado no texto da Carta PRO-2019-001939-CTE”.

Em resposta ao pedido formulado pela Câmara Técnica, a Delegatária ratificou “as informações prestadas no Anexo 04 – D – Reservatório 2019, tendo em vista que o mesmo foi alugado pela Prolagos para suprir a alta demanda de abastecimento no período do verão 2018/2019”⁷.

Outrossim, a CASAN, após análise de todas as ações que foram adotadas com a implementação do Plano de Abastecimento de Água - Verão 2018/2019, emitiu sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 034/2019⁸, ressaltando que a Delegatária “obteve resultados positivos no atendimento à população que aflui à Região dos Lagos, na Alta Temporada, em quantidade superior à estabelecida no Contrato de Concessão, elevando a população da área para um total superior a 1.262.000 ocupantes”, mas, que passou a funcionar em regime extraordinário e operar com sua capacidade máxima no período, o que de fato sobrecarregou todos os seus equipamentos e provocou reflexos negativos no abastecimento de água à população, e por fim, concluiu que a PROLAGOS “atendeu satisfatoriamente à população que se encontrava presente, durante a alta temporada, na Área de Concessão sob sua responsabilidade, tendo inclusive ampliado o Plano de Contingência para o Verão 2018/2019, previamente estabelecido, incrementando-o com diversas ações”.

⁵ Fls.84/165;

⁶ Fls.166;

⁷ Fls.167;

⁸ Fls.168/180;



“Serviço Público Estadual”
Processo nº E-12/003/100144/2018
Data 01/10/2018
Rubrica: Carlos Henrique B. Stumpf
Assessor Consoelheiro
Id: 4414057-3

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

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁹ desta Reguladora solicitou esclarecimentos à CASAN sobre as informações trazidas pela Delegatária seriam “capazes de justificar o fato das *“Reclamações pela Falta de Abastecimento para o verão 2018/2019 terem sido no montante de 16.011, ou seja, o dobro de reclamações em relação ao ano de 2017/2018”*”.

A CASAN¹⁰, em resposta ao questionamento da Procuradoria, concluiu que “*é justificável o aumento do número de “Reclamação pela falta de abastecimento” para o verão de 2018/2019, cuja população se elevou para 1.262.000 ocupantes, cabendo ressaltar que o Contrato de Concessão estabelece que a Concessionária é obrigada a cumprir a Meta Contratual que consiste em atender a um percentual da totalidade da população urbana residente acrescida da flutuante, que representa atualmente, para água em 679.833 habitantes (94% de 723.277) e para esgoto em 578.582 habitantes (80% de 723.227)”*”.

Retornado os autos do presente processo à Procuradoria¹¹, apresentou-se o respectivo Parecer Jurídico nº 49/2019-DPVBV, por meio do qual corroborou o entendimento técnico alinhavado pela CASAN, ante a sua expertise para análise da eficácia do respectivo plano de contingenciamento, e concluiu pelo cumprimento do disposto no artigo 3º da Deliberação AGENERSA 3684/2018, não obstante tenha chamado a atenção sobre o aumento do número de reclamações referente ao período de alta temporada do Verão 2018/2019.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 337/2019¹², assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais pela Delegatária.

Em sua derradeira manifestação, a Delegatária¹³ aduziu que o “*Plano de Contingenciamento apresentado e aprovado pela AGENERSA foi cumprido em patamares superiores aos*”

⁹ Fls.184;

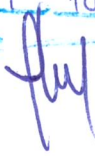
¹⁰ Fls.185/189;

¹¹ Fls.190/194;

¹² Fls.199;

¹³ Fls.200/203.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/100144/2018
Data 01 de 10 de 2018
Rubrica:  Carlos Henrique B. Stumpf
Assessor Conselheiro
Id: 4414257-3

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

avançados junto a este ente Regulador”, e ainda, que “*não mediu esforços para entregar aos usuários a melhor prestação de serviço*”, razões pelas quais requereu o encerramento do processo.

É o Relatório.



Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461



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 nº E-12/003/100144/2018

Data 01/10/2018

Assessor: Carlos Henrique B. Siqueira

Assessor Conselheiro

Id: 4414957-3

Processo nº : E-12/003/100144/2018
Data de autuação: 01/10/2018
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O VERÃO 2018/2019 DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.
Sessão Regulatória: 26/09/2019

VOTO

Trata-se de processo regulatório em fase de cumprimento do artigo 3º da Deliberação AGENERSA nº 3684/2018¹, cujo propósito consiste na apresentação e análise do Plano de Contingência para o Verão de 2018/2019 da Concessionária de Prolagos.

A Delegatária protocolou tempestivamente em 10/05/2019 a Carta Prolagos – PRO-2019-001939-CTE², no qual apresenta as informações requeridas pela AGENERSA ao Plano de Contingência do Verão de 2018/2019, a fim de demonstrar o seu resultado e demais ações implementadas.

A CASAN, após análise de todas as informações encaminhadas pela PROLAGOS, emitiu a Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 034/2019³, em que constata que a Delegatária atendeu as expectativas de prestação de serviços para o período de verão de 2018/2019, porém ressalta que o atendimento a população na alta temporada foi superior ao Contrato de Concessão, com isso passou a operar com sua capacidade máxima no período.

¹ Fls.70/71. **DELIBERAÇÃO AGENERSA nº 3684, de 18 de dezembro de 2018.**

“Art.3º - Determinar que a Concessionária Prolagos, em até o dia 15 (quinze) do mês de maio de 2019, apresente os resultados da implantação e eficácia do Plano de Contingência dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário para o Verão 2018/2019, em especial, o histórico de atendimento aos usuários nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019;”


² Fls.84/165;

³ Fls.168/180;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100144/2018



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

Órgão Público Estadual
Processo nº E-12/003/100144/2018
Data 01/10/2018 Fls. 209
Rubrica  Carlos Henrique B. Sturmer
Assessor Conselheiro
Id: 4414957-3

Instada a se manifestar, a Procuradoria⁴ desta Reguladora solicitou esclarecimentos à CASAN sobre as informações trazidas pela Delegatária a respeito das "Reclamações pela Falta de Abastecimento", verão 2018/2019, terem atingido o montante de 16.011, ao passo que no verão 2017/2018 o montante foi de 8.038, um acréscimo de 49,79%.

A CASAN, em resposta a Procuradoria, justifica o aumento das "Reclamações pela falta de abastecimento", verão 2018/2019, ao fato de ter se atingindo um total de 1.262.000 (um milhão duzentos e sessenta e dois mil) ocupantes na alta temporada.

Por sua vez, a Procuradoria⁵ apresentou o Parecer nº 49/2019-DPVBV e procedeu no exame da matéria. Verificou a tempestividade da apresentação das informações requeridas, como também, corroborou o entendimento técnico alinhavado pela CASAN, ante a sua expertise técnica, e concluiu pelo cumprimento do disposto no artigo 3º da Deliberação AGENERSA 3684/2018, não obstante tenha chamado a atenção sobre o aumento do número de reclamações referente ao período de alta temporada do Verão 2018/2019.

Em razões finais, a Delegatária informa que adotou medida eficiente na divulgação dos canais de comunicação (Ouvidoria, Chat, Wattapp e lojas) com os usuários, dando a entender que com isso ensejou no aumento das reclamações. Finaliza solicitando que seja considerado cumprida a Deliberação e o encerramento do processo.

O item "Reclamação de Falta de Abastecimento" é fundamental para que saibamos através do usuário, a eficácia da prestação do serviço por parte da Concessionária. É preocupante que as reclamações do verão de 2018/2019 tenham atingido quase o dobro das reclamações do verão de 2017/2018. A justificativa de que se atingiu 1.262.000 (um milhão duzentos e sessenta e dois mil) de ocupantes na alta temporada do verão de 2018/2019, também não responde ao aumento das

⁴ Fls.184;

⁵ Fls.190/194;



Gov^o 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

Órgão Público Estadual

Processo nº E-12/003/100144/2018

Data 01/10/2018 Pág. 210

Rubrica: Carlos Henrique B. Gomes
Assessor Conselheiro
Id: 4414957-3

reclamações, pois no mesmo período do verão de 2017/2018 atingiu 1.061.487 (hum milhão e sessenta e um mil quatrocentos e oitenta e sete) de ocupantes, um acréscimo de 15,88%. Assim, os dados apresentados pela própria concessionária levam a crer que, para os próximos anos, o plano de contingência precisa ser melhorado, de modo a garantir a eficiência na prestação do serviço.

Quero realçar que as informações solicitadas pela Deliberação buscam promover a transparência e o acesso de informações da Concessionária e de seu mercado consumidor, com vista a AGENERSA ter mais subsídios ao julgamento do resultado do Plano Verão, mas também consiga antecipar eventuais problemas e saná-los para os próximos períodos de alta temporada.

Assim, em sintonia com os órgãos técnicos desta Reguladora, sugiro ao Conselho-Diretor:

Artigo 1º - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA Nº 3.684, 18/12/2018, uma vez que as informações exigidas por esta Reguladora foram, tempestivamente, apresentadas;

Artigo 2º - Determinar que a Concessionária, para os próximos anos, avalie e adote medidas eficazes para que o serviço de abastecimento de água e esgoto seja prestado de forma adequada nos períodos de alta temporada;

Artigo 3º - Determinar o encerramento do processo.

É o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461



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 Eletrônico
Processo nº E-12/003/100144 2018
Data 01/10/2018 211
Rubrica WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3961

, DE 26 DE SETEMBRO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE
CONTINGÊNCIA DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA O
VERÃO 2018/2019.**

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-12/003/100144//2018, por unanimidade,

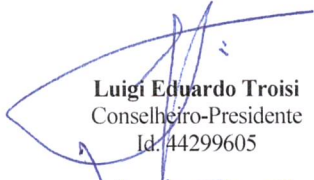
DELIBERA.

Art. 1º - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA Nº 3.684, 18/12/2018, uma vez que as informações exigidas por esta Reguladora foram, tempestivamente, apresentadas;


Art. 2º - Determinar que a Concessionária, para os próximos anos, avalie e adote medidas eficazes para que o serviço de abastecimento de água e esgoto seja prestado de forma adequada nos períodos de alta temporada;

Art. 3º - Determinar o encerramento do processo;

Art.4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro-Presidente
Id. 44299605


Silyo Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885


Vogal