



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014
Data: 09/01/2014 Fls. 75
Rubrica: 0044382774

Processo n.º: E-12/003.46/2014. (Processos apensados: E-12/003.47/2014; E-12/003.62/2014; E-12/003.63/2014; E-12/003.69/2014; E-12/003.71/2014; E-12/003.77/2014; E-12/003.81/2014; E-12/003.84/2014)

Data de Autuação: 09/01/2014

Concessionária: Águas de Juturnaíba

Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

Sessão Regulatória: 17 de Dezembro de 2014

RELATÓRIO

O processo E-12/003.46/2014, foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX N° 044, de 09 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, município de Saquarema: 543596 e 543604 (Boqueirão), 543599 (Gravatá), 543601 e 543603 (Itaúna).

Em 13 de Outubro de 2014, foram apensados ao presente os processos E-12/003.47/2014; E-12/003.62/2014; E-12/003.63/2014; E-12/003.69/2014; E-12/003.71/2014; E-12/003.77/2014; E-12/003.81/2014; E-12/003.84/2014.

O processo E-12/003.47/2014, foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX N° 045, de 09 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Silva Jardim e Araruama: 543503 (Santo Expedito-SJ), 543502 (Praia do Hospício), 543504 (Areal) e 543606 (Fazendinha).

O processo E-12/003.62/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX N° 061, de 13 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003.46/2014

Data: 09/01/2014 Fls. 76

Rubrica: 10.44382774

dos Lagos, município de Saquarema: 543589 (Boqueirão), 543711 (Itaúna), 531824, 543710 e 543714 (Vilatur) e 543701 e 543719 (Bacaxá).

O processo E-12/003.63/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 064, de 14 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama: 543741 e 543735 (Itaúna), 543738 (Bacaxá) e 543691 (Boqueirão), 543744 (Bananeiras) e 543713 (Praia do Ofício).

O processo E-12/003.69/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 071, de 14 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama: 543779 (Nova Itaúna), 543760 (Boqueirão), 543769 (Posto Novo), 543775 (Boqueirão) e 543759 (Vilatur), 543757 (Praia do Hospício) e 543778 (Mirante da Paz).

O processo E-12/003.71/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 073, de 15 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama: 543835 (Boqueirão), 543810 (Gravatá), 543803 (Nova Itaúna) e 510758 (Itaúna), 543790 (Praia Seca), 543793 (Outeiro) e 543816 (Outeiro)).

O processo E-12/003.77/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 080, de 17 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama : 512466 (Boqueirão) e 543864, 543873 (Outeiro) e 543887 (Iguabinha).

O processo E-12/003.81/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 081, de 21 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria



desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama: 543893 (Porto da Roça), 543897 (Bacaxá) e 543927 (Barra Nova).

O processo E-12/003.84/2014 foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 084, de 14 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no mês de Janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, municípios de Saquarema e Araruama: 543929 (Outeiro), 543973 (Porto da Roça), 543936 (Bacaxá), 543963 e 543176 (Porto da Roça).

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.46/2014:

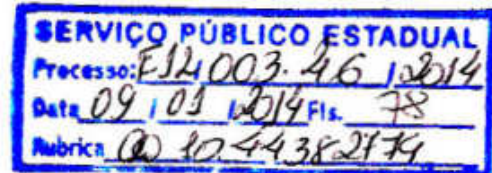
1) 543596¹

Em 06/01/2014, a cliente Lucia Helena da Cruz Gonzalez, residente na Av. Nossa Senhora de Nazareth, 1175 - Boqueirão - Saquarema, fez a seguinte reclamação à Ouvidoria da CAJ: *"(...) venho informar que ainda estamos sem abastecimento de Água pela Rede até a presente data, o que representa 20 dias sem o fornecimento. Informo também que recebi a PIPA de água enviada por V. Sas. no dia 31/12/201, porém gostaria de estar recebendo o fornecimento pela rede nos dias normais de Fornecimento (De Quarta-feira p/ Quinta-feira) e Sábado p/ Domingo, ou pelo menos uma vez na semana (...). Solicito informar quando isso vai acontecer, uma vez que estamos com problemas de saúde Grave em Casa, e estamos descendo para Niterói quase que diariamente para as Consultas médicas e tratamento, e que não estaremos em casa em horário integral(...)"*.

Em 08/01/2014 e 09/01/2014, a cliente enviou email à CAJ, solicitando a normalização no fornecimento de água, pois sua cisterna está quase vazia, e que corria o risco de no dia seguinte, a cisterna já estaria vazia.

Na mesma data, a Ouvidoria da CAJ respondeu: *"(...)A Concessionária vem informar que vem cumprindo plenamente o contrato de Concessão (...). (...) ressalta que vem buscando um abastecimento uniforme em toda sua área de concessão, passou a adotar o sistema de abastecimento contínuo, porém com maior dias de pressurização em determinadas áreas. (...) deve-se ressaltar que a concessionária presta abastecimento regular via rede, conforme determinação legal e contratual, no entanto, deve-se salientar que caso haja qualquer problema*

¹ Fls. 05 e 06 do Processo E-12/003.46/2014.



de abastecimento, a concessionária ré disponibiliza carros pipa com o mesmo custo do abastecimento via rede (...)"

E finaliza informando que: " O envio do caminhão pipa com base na reservação atende o contrato concessório em sua cláusula terceira a aplicação das regras contidas no Decreto Estadual 22.872/96, que expressamente em seu art. 29, informa a necessidade do usuário do serviço possuir reservatório suficiente em seu imóvel, caso haja a impossibilidade do abastecimento via rede. Informamos que foi providenciado o envio do PIPA 872919 ainda hoje ao seu imóvel."

Providência da Concessionária: enviou de forma alternativa, caminhão pipa ao imóvel:

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de carro pipa em 5 dias.

2) 543604²

Em 08/01/2014, o cliente Eduardo da Cunha Alvear Castillo, residente na Av. Nossa Senhora de Nazareth, 2916 - Boqueirão - Saquarema, reclamou no site "RECLAMAO", que: "tem 4 dias sem água (...) pago por 10 m³ o valor de 41,0, de 11 a 15 m³ pago o valor de 41,00, mais 26,45, acho que é o valor mais caro do Brasil e do mundo, (...) porém não sou atendido direito. (...) vou resolver pegar água de poço dos vizinhos ou comprar águas dos caminhões pipas."

Providência da Concessionária: enviou de forma alternativa, caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias

3) 543599³

Em 09/01/2014, a cliente Luciana Fernandes Martins, residente na Av. Ministro Salgado Filho, 1810 - Gravatá - Saquarema, reclamou que: "está com falta d'água constantemente, já pediu verificação de abastecimento, desobstrução, e nada foi resolvido, sou moradora e até mesmo fora de temporada tenho problemas com abastecimento, (...) já que a concessionária sabe do meu problema devido a vários números de ordem de serviço solicitando carro pipa. (...) Me dirigi até a loja de vocês em Porto da Roça e a atendente me informou que carro pipa só semana que vem. (...) estou vendo que não tenho outra saída a não ser acionar o judiciário para resolver esse problema de falta d'água (...)"

Providência da Concessionária: enviou de forma alternativa, caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de carro pipa em 5 dias.

² Fls. 07 do Processo E-12/003.46/2014.

³ Fls. 08 do Processo E-12/003.46/2014.



4) 543601⁴

Em 08/01/2014, o cliente Edgard Roberto Pinho da Cunha, residente na Rua dos Robalos, 119, casa 06 - Condomínio Mar Del Plata I - Itaúna - Saquarema, reclamou que está: *"sem fornecimento desde o dia 02/01/2014 e não consta na empresa qualquer resposta a respeito. (...) Quando solicitei a reclamação, a funcionária me informou que não poderia ser RECLAMAÇÃO, mas sim VERIFICAÇÃO DE CONSUMO. Minhas contas estão em dia e não sei o porquê do descaso da fornecedora, pois tenho reclamado todo mês sobre o mesmo problema."*

Providência da Concessionária: enviou caminhão pipa ao imóvel, o mesmo foi recusado, pois teve abastecimento via rede normalizado. O imóvel não possui cisterna.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 3 dias.

5) 543603⁵

Em 08/01/2014, a cliente Vera Lucia Ferreira Cardoso, residente na Rua dos Mariscos, 228 - Itaúna - Saquarema, reclamou no site "RECLAMAO", que: *"Informação dos atendentes que não conseguiram dar reforço de água em 06/01/2014, à noite, mas que em 07/01/2014 era certo. Até agora não veio água e não conseguimos contato com 08007250265, só dá ocupado, nem pra reclamar nem pra falar com a ouvidoria. Estou com a cisterna vazia e com idosos e crianças em casa."*

Providência da Concessionária: enviou caminhão pipa ao imóvel, o mesmo foi recusado, pois teve abastecimento via rede normalizado.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

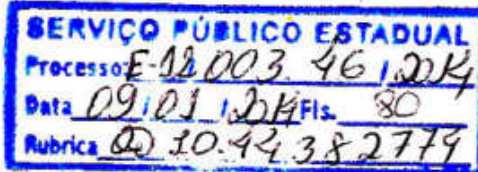
Em 15/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN N° 09/2014⁶ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 15 à 17 consta a Carta da CAJ sob o n°. 201/14, na qual esclarece que *"(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas-de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)"*, informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento

⁴ Fls. 09 do Processo E-12/003.46/2014.

⁵ Fls. 10 do Processo E-12/003.46/2014.

⁶ Fls. 12 e 13 do Processo E-12/003.46/2014.



da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa⁷ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 050/2014⁸, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba envidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.*

Instada a se manifestar⁹, a Procuradoria entende que: *"(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"*.

Assevera, também, que tais alegações: *"(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'¹⁰ razão pela qual 'somente em*

⁷ Fls. 18 à 30 do Processo E-12/003.46/2014.

⁸ Fls. 31 à 38 do Processo E-12/003.46/2014.

⁹ Parecer 226/2014-EVB-Procuradoria, fls. 46 à 48 do Processo E-12/003.46/2014.

¹⁰ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.



*situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.*¹¹

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS n.º. 127/14¹², para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-687/14¹³.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.47/2014:

1) 543503¹⁴

Em 31/12/2013, a cliente Patrícia Loureiro, residente na Rua Monte Castelo, 919 - Santo Expedito - Silva Jardim, reclamou que: "(...) a população do Bairro da Nossa Senhora da Lapa se encontra sem fornecimento de água +- 5 dias. (...) já registramos várias ocorrências perante o mal fornecimento (...). Contas exorbitante (...), hidrômetro rodando sem a água passar (...). (...) população está sendo lesada com falta de fornecimento de água."

Providência da Concessionária: A Concessionária realizou o reparo.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 1 dia.

2) 543502¹⁵

Em 06/01/2014, a cliente Bianca Santos, residente na Rua Eugênio Sá de Carvalho, 375 Praia do Hospício - Araruama, reclamou que: "Mais uma vez o episódio de falta de água acontece na Cidade de Araruama. (...) o abastecimento na alta temporada, como sempre, não acontece. É justo o morador que paga suas contas em dia ficar sem água? E quando os moradores dessa residência são 2 idosos de 84 e 83 anos? (...) Estamos há quase 15 dias sem água, já vi diversas vezes os funcionários da água de juturnaíba fechando o registro próximo a rua em que moro. O

¹¹ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

¹² Fls. 60 do Processo E-12/003.46/2014.

¹³ Fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.46/2014.

¹⁴ Fls. 05 do Processo E-12/003.47/2014.

¹⁵ Fls. 06 do Processo E-12/003.47/2014.



que fazer sem água nesse calor? (...) se eu ficar sem pagar a conta meu fornecimento será cortado. (...) Não temos água nem para beber. Ano passado a mesma situação. (...) por favor nos ajude, meus avós são idosos."

Providência da Concessionária: A Concessionária realizou um monitoramento do local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 3 dias.

3) 543504¹⁶

Em 05/01/2014, o cliente Claudio Campos da Silva, residente na Rua Alcebiades V. Soares, 16 - Areal - Araruama, reclamou: *"estou sem água desde do dia 23/12, pois isto nunca aconteceu aqui na minha rua, (...) dizem que o serviço se encontra normal, pois não é verdade, pois todas as casas estão sem água, não vejo mais os técnicos fazerem manobras da água, pois na minha esquina tem uma chave para ser feita as manobras."*

Em 08/01/2014, a Ouvidoria da AGENERSA, responde: *"Em atenção ao e-mail enviado a Ouvidoria da Concessionária Águas de Juturnaíba, a empresa vem esclarecer: (...) informamos que a empresa compareceu ao imóvel (...) no dia 06/01/14 às 18:00 sendo atendido pela Sra. Cláudia. Foi feito o monitoramento do abastecimento até o dia de hoje 07/01/14 à tarde, e constatado o abastecimento via rede. A empresa informa que poderá abastecer o cliente via carro pipa caso na impossibilidade de abastecimento via rede, (...). O motivo da concessionária disponibilizar carros pipa aos seus usuários é em caso de impossibilidade de fazê-lo por meio de rede de distribuição, (...). O envio do caminhão pipa com base na reservação atende o contrato concessório em sua cláusula terceira a aplicação das regras contidas no Decreto estadual 22.872/96, que expressamente em seu art. 29 informa a necessidade do usuário do serviço possuir reservatório suficiente em seu imóvel (...). Caso o fato informado ainda persista, informamos que poderá a reclamante entrar em contato com a empresa a fim de promovermos uma nova visita."*

Providência da Concessionária: A Concessionária realizou um monitoramento do local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 3 dias.

4) 543606¹⁷

Em 07/01/2014, a cliente Márcia Carvalho, residente na Rua das Palmeiras - Fazendinha - Araruama, reclamou: *"Estamos sem abastecimento de água desde o dia 29/12. já reclamamos*

¹⁶ Fls. 07 e 08 do Processo E-12/003.47/2014.

¹⁷ Fls. 09 do Processo E-12/003.47/2014.



varias vezes e a resposta é a grande quantidade de turistas. Hoje, 07/01, a cidade já está bem mais vazia e continuamos sem água. A resposta agora é a diminuição da pressão. (...) Quando será resolvido?"

Providência da Concessionária: A Concessionária realizou um monitoramento do local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 2 dias.

Em 15/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 10/2014¹⁸ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 14 à 16 consta a Carta da CAJ sob o nº. 202/14, na qual esclarece que *"(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)",* informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa¹⁹ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 051/2014²⁰, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaiba envidou*

¹⁸ Fls. 11 e 12 do Processo E-12/003.47/2014.

¹⁹ Fls. 17 à 29 do Processo E-12/003.47/2014.

²⁰ Fls. 30 à 36 do Processo E-12/003.47/2014.



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

PERÍODO PUNITIVO ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014
Data: 09.01.2014 FLS: 84
Relatório: QD 10.44382774

significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Instada a se manifestar²¹, a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"

Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'²² razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'²³"

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/RB nº. 144/14²⁴, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-493/14²⁵.

²¹ Parecer 455/2014-EVB-Procuradoria, fls. 49 à 51 do Processo E-12/003.47/2014.

²² CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

²³ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

²⁴ Fls. 52 do Processo E-12/003.47/2014.

²⁵ Fls. 59 à 63 do Processo E-12/003.47/2014.



A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.62/2014:

1) 543589²⁶

Em 13/01/2014, a cliente Glória César Machado, residente na Rua Prefeito Walquides de Souza Lima, 326 - Boqueirão - Saquarema, reclamou que: "(...) solicitou água na quinta feira, 09/01/2014, porém até o momento a água não foi entregue. Ao entrar em contato com a concessionária hoje 13/01/2014, foi informado de que enviarão o carro-pipa no dia 14/01/2014, ou no dia 15/01/2014. (...) e se o carro pipa for amanhã e ela não estiver em sua residência, terá que fazer outra solicitação e esperar muitos dias novamente para o recebimento da água."

Providência da Concessionária: enviou de forma alternativa, caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de carro pipa em 5 dias.

2) 543711²⁷

Em 13/01/2014, a cliente Regina Célia Silva de Navarro, residente na Rua dos Babaçus, 99 - Itaúna - Saquarema, reclamou que: "(...) está desde o dia 07/01/2014 sem água. Entrou em contato com a concessionária e solicitou um carro-pipa, e foi informado de que mandariam dentro de quatro dias. (...) aguardou o prazo solicitado, porém não enviaram. Entrou em contato com a concessionária no dia 12/01/2014 e foi informado de que o pedido não estava na lista. Entrou em contato novamente hoje, dia 13/01/2014, e novamente foi informada de que não havia pedido na lista."

Providência da Concessionária: enviou de forma alternativa, caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de carro pipa em 5 dias.

3) 531824²⁸

Em 13/01/2014, a cliente Rosana Mara Henriques Sampaio, residente na Rua Praia dos Sonhos, Lote 05, Quadra 381 - Vilatur - Saquarema, reclamou que: "(...) faltou água do dia 29/12/2013 ao dia 01/01/2014, quando chegou às 21h. (...) que nos dias 11 e 12 e 13/01/2014 novamente ficaram sem o abastecimento de água. Quando entra em contato com a concessionária, a resposta é sempre a mesma, que será normalizado abastecimento, e desligam."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

²⁶ Fls. 05 do Processo E-12/003.62/2014.

²⁷ Fls. 06 do Processo E-12/003.62/2014.

²⁸ Fls. 07 e 08 do Processo E-12/003.62/2014.



SERVIÇO PI	ESTADUAL
Processo	E-12/003.46/2014
Data	09/01/2014
Folha	86
Assinatura	00 50 44 38 27 74

4) 543710²⁹

Em 13/01/2014, a cliente Mariana Maia Machado de Oliveira, residente na Rua Praia da Guanabara, Lote 03, Quadra 421 - Vilatur - Saquarema, reclamou que: "(...) *está com falta de água desde o dia 11/01/2014. Acrescenta que no final do ano passado também ficou com falta de água durante 3 dias, próximos ao Natal. (...) a conta está tendo seu valor aumentado constantemente, sem justificativa, inclusive na última conta teve um aumento de R\$ 6,00 (...) foi informado que irão investigar.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local, e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Cliente com problemas em sua cisterna, não sendo possível receber o caminhão pipa. Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

5) 543714³⁰

Em 13/01/2014, a cliente Creuza Dutra da Silva, residente na Rua Praia de Copacabana, Lote 18, Quadra 438 - Vilatur - Saquarema, reclamou que: "(...) *está sem água há 4 dias.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

6) 543701³¹

Em 13/01/2014, o cliente Marcondes Rocha Lima Xenofonte, residente na Rua Domingos de Aguiar Cardoso, 07 - Bacaxá - Saquarema, reclamou que: "(...) *está há trinta dias sem abastecimento na cidade de Saquarema, e estão cobrando por carro-pipa o valor de R\$ 200,00.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias. Imóvel sem reservatório.

7) 543719³²

Em 13/01/2014, a cliente Andrette Gomes da Costa, residente na Rua Teodoro Bernardo, Lote 4 - Quadra C - Bairro São Geraldo - Saquarema, reclamou que: "(...) *solicitou água no dia 06/01/2014, porém até o presente momento não foi entregue. Ao entrar em contato com a*

²⁹ Fls. 09 e 10 do Processo E-12/003.62/2014.

³⁰ Fls. 11 do Processo E-12/003.62/2014.

³¹ Fls. 12 do Processo E-12/003.62/2014.

³² Fls. 13 do Processo E-12/003.62/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12003.46/2014
Data: 09/05/2014 - fls. 87
Rubrica: 10.443.82774

concessionária, informaram que haverá uma manobra no local e que enviarão um técnico para verificar. (...) sempre teve problemas com o abastecimento de água no local (durante 4 anos de vivência na localidade). (...) sempre tem que solicitar carro pipa, e sempre há demora no recebimento do mesmo."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

Em 22/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN N° 15/2014³³ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 26 à 28 consta a Carta da CAJ sob o n°. 203/14, na qual esclarece que "*(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)*", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa³⁴ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN n° 052/2014³⁵, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: "*(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de*

³³ Fls. 21 e 22 do Processo E-12/003.62/2014.

³⁴ Fls. 29 à 41 do Processo E-12/003.62/2014.

³⁵ Fls. 42 à 49 do Processo E-12/003.62/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E.R. 003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 88
Município:	10.4438274

água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Instada a se manifestar³⁶, a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"

Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'³⁷ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'³⁸"

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/JB nº. 59³⁹, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-289/14⁴⁰.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.63/2014:

³⁶ Parecer 181/2014-EVB-Procuradoria, fls. 51 à 53 do Processo E-12/003.62/2014.

³⁷ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

³⁸ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

³⁹ Fls. 54 do Processo E-12/003.62/2014.

⁴⁰ Fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.62/2014.



1) 543741⁴¹

Em 13/01/2014, o cliente Carlos Eduardo Cardoso, residente na Rua Nossa Senhora de Nazareth, 3328 - Itaúna - Saquarema, reclamou que: "*(...) estamos SEM ÁGUA, COM FORNECIMENTO IRREGULAR, tendo que implorar à Concessionária que promova a regularização ou fornecimento em carros pipas. (...) é necessário submeter-se à espera na fila e ao péssimo atendimento.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

2) 543735⁴²

Em 13/01/2014, o cliente Glen Richard Cotton, residente na Rua dos Tatuis, 1015 - Itaúna - Saquarema, reclamou que: "*(...) esta sem água há aproximadamente 23 dias. (...) pediu água desde o dia 10/01/14, mas até a presente data, 13/01/14, se encontra sem água.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

3) 543738⁴³

Em 13/01/2014, o cliente Leilton Silva, residente na Rua Joaquim Gouveia dos Santos, 14 - Bacaxá - Saquarema, reclamou: "*(...) da falta de água nos feriados prolongados de natal e fim de ano. (...) e logo após colocaram água nas torneiras, mas neste fim de semana passado, (...) começou novamente a faltar água e já estamos há 4 dias sem água. (...) a juturnaíba está com fornecimento de água na localidade da caixa d'água, no mesmo município, fornecimento este que retira a pressão da água pra chegar até minha rua. este fornecimento é feito em carros pipa, que transitam o dia todo carregando água e vendendo a particulares que possam comprar. Então, gostaria de que fosse tomada providência acerca disto, (...).*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

⁴¹ Fls. 05 e 06 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴² Fls. 07 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴³ Fls. 08 do Processo E-12/003.63/2014.

ly



4) 543691⁴⁴

Em 10/01/2014, a cliente Jaqueline Rodrigues de Oliveira, residente na Rua Prefeito Jurandyr, 304 - Boqueirão - Saquarema, reclamou que: "(...) *está desde o dia 18 de DEZEMBRO de 2013 sem fornecimento de água. (...) entrou em contato com a (...) várias vezes e nada foi feito. (...) que já fez o pedido de carro pipa. (...) e o prazo já passou, e que entrou em contato 3 vezes com a CIA para verificar o andamento da entrega do carro pipa.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa realizou um monitoramento no local e enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Cliente com problemas em sua cisterna, não sendo possível receber o caminhão pipa. Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

5) 543744⁴⁵

Em 13/01/2014, a cliente Janaina Pereira Esteves, residente na Rua Antonio Antunes, 320 Bananeiras - Araruama, reclamou que: "(...) *estou duas semanas sem água e sem nenhuma explicação. se fico sem pagar a conta, eles cobram multa e cortam minha água. (...) de um lado da rua que tem muitas casas, a água está caindo, do lado que moro com poucas casas construídas, não aparece nem um pingo.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 2 dias.

6) 543713⁴⁶

Em 13/01/2014, a cliente Nilza de Souza Oliveira, residente na Rua Ferreira da Costa, 119 - Praia do Ofício - Araruama, reclamou que: "(...) *está há 19 dias sem abastecimento de água. Entrou em contato com a concessionária e foi informada de que é devido a pressão da água estar baixa. (...) quando cai água, mal dá pra encher a caixa, devido não ter pressão e ser muito fraca.*

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias

Em 22/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 16/2014⁴⁷ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

⁴⁴ Fls. 09 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴⁵ Fls. 10 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴⁶ Fls. 11 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴⁷ Fls. 19 e 20 do Processo E-12/003.63/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO EST. DUAL	
Processo:	F12 003.46/2014
Data:	09 01 2014 91
Fls.:	0044382774

Às fls. 24 à 26 consta a Carta da CAJ sob o n.º. 204/14, na qual esclarece que "(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)". informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa⁴⁸ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN n.º 053/2014⁴⁹, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: "(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Instada a se manifestar⁵⁰, a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço

⁴⁸ Fls. 27 à 39 do Processo E-12/003.63/2014.

⁴⁹ Fls. 40 à 47 do Processo E-12/003.63/2014.

⁵⁰ Parecer 181/2014-EVB-Procuradoria, fls. 50 à 52 do Processo E-12/003.63/2014.



adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei n.º. 8987/95 (...)"

Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'⁵¹ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'⁵²"

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/RB n.º. 141⁵³, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-494/14⁵⁴.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.69/2014:

1) 543779⁵⁵

Em 14/01/2014, a cliente Ana Paula Carvalho dos Santos, residente na Estrada dos Leigos, 8A - Nova Itaúna - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem água há 31 dias, e (...) da demora na entrega do carro pipa, que é em torno de 10 a 15 dias. (...) da desordem para a entrega dos carros pipas, pois entregaram nos lugares errados, fazendo com que os clientes tenham que fazer novas solicitações e aguardem mais dias pelo recebimento da mesma."

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

⁵¹ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁵² CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁵³ Fls. 65 do Processo E-12/003.63/2014.

⁵⁴ Fls. 72 à 76 do Processo E-12/003.63/2014.

⁵⁵ Fls. 05 do Processo E-12/003.69/2014.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 93
Rubrica:	0010.44382779

2) 543760⁵⁶

Em 14/01/2014, a cliente Rosangela Gomes Borges, residente na Rua dos Funcionários, 710 - Boqueirão - Saquarema, reclamou que: *"(...) o último dia em que chegou água em sua residência foi 20/12/2013, e que, após isso, só caiu um filete de água no dia 03/01/2014. (...) há um vazamento há 20 dias na rua Salgado Filho, em frente ao número 2412, bairro Boqueirão, e a concessionária não toma nenhuma providências."*

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

3) 543769⁵⁷

Em 14/01/2014, o cliente Jonas Alves Czam, residente na Av. Saquarema, 1405 - Posto Novo - Saquarema, reclamou que: *"(...) está sem água desde o início de dezembro. (...) em contato com a concessionária e a mesma informa que não sabe quando será normalizado o abastecimento."*

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

4) 543775⁵⁸

Em 14/01/2014, a cliente Carla Cecília da Silva Faria, residente na Rua Pereira da Padilha, 4A, Boqueirão - Saquarema, reclamou que: *"(...) está sem água desde o dia 01/01/2014. Ao entrar em contato com a concessionária, é informado de que o motivo da falta de água é devido ao grande número de pessoas que estão na cidade, e que só podem fazer o abastecimento com o carro-pipa. Cliente não concorda com esse procedimento, pois tem uma cisterna pequena onde só cabe água para dois dias."*

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e como forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

5) 543759⁵⁹

Em 14/01/2014, a cliente Maria Elizabete Lipti Machado, residente na Rua Praia de São Conrado, Quadra 445 - Lote 3 - Vilatur - Saquarema, reclamou que: *"(...) está sem água. (...) no dia*

⁵⁶ Fls. 06 do Processo E-12/003.69/2014.

⁵⁷ Fls. 07 do Processo E-12/003.69/2014.

⁵⁸ Fls. 08 do Processo E-12/003.69/2014.

⁵⁹ Fls. 09 do Processo E-12/003.69/2014.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 94
Rubrica:	10.44382779

06/01/2014 solicitou carro-pipa, porém até o momento não foi enviado e nem a água retornou. Ao entrar em contato com a concessionária, é informado de que o problema será solucionado, porém nada foi resolvido."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 4 dias.

6) 543757⁶⁰

Em 14/01/2014, o cliente Frederico Montalvão Montesanto, residente na Rua Ainhanguera, 175 - Praia do Hospício - Araruama, reclamou que: "(...) está sem água a quase um mês. (...) todo ano é a mesma coisa, e nada é feito. (...) não consegue falar com a CIA. (...) solicitou um caminhão pipa em 10/01/2014 e deram um prazo de 5 dias, porém não tem previsão de quando irão entregar. (...) tem idoso em casa, crianças pequenas."

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

7) 543778⁶¹

Em 14/01/2014, a cliente Roberta da Conceição Coelho, residente na Rua Nonai, Quadra 10, Lote 03 - Mirante da Paz - Araruama, reclamou que: "(...) solicitou um carro-pipa no dia 10/01/2014, não chegou. (...) em contato com a concessionária, que informa que o carro está a caminho. (...) que na rua em que reside a água é fina, que chega não mexer o hidrômetro, e que gostaria que fosse ampliada a rede para melhorar o fluxo de água no local."

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

Em 22/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN N° 17/2014⁶² por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 24 à 26 consta a Carta da CAJ sob o n°. 205/14, na qual esclarece que "(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas

⁶⁰ Fls. 10 do Processo E-12/003.69/2014.

⁶¹ Fls. 11 do Processo E-12/003.69/2014.

⁶² Fls. 19 e 20 do Processo E-12/003.69/2014.



contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa⁶³ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

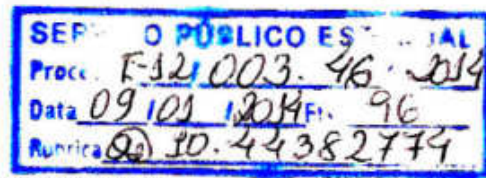
A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 054/2014⁶⁴, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.*

Instada a se manifestar⁶⁵, a Procuradoria entende que: *"(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"*.

⁶³ Fls. 27 à 39 do Processo E-12/003.69/2014.

⁶⁴ Fls. 40 à 47 do Processo E-12/003.69/2014.

⁶⁵ Parecer 180/2014-EVB-Procuradoria, fls. 50 à 52 do Processo E-12/003.69/2014.



Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'⁶⁶ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'⁶⁷"

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS nº. 40/14⁶⁸, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-282/14⁶⁹.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.71/2014:

1) 543835⁷⁰

Em 15/01/2014, o cliente Jonathas Viana da Costa, residente na Rua João Alves Muniz, Lote 19, Quadra 144 Boqueirão - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem água há aproximadamente uma semana e solicita providências urgentes."

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

2) 543810⁷¹

Em 15/01/2014, o cliente Marcos Francisco Coelho, residente na Rua 8 de Maio, 1508 - Gravata - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem água desde o dia 23/12/2013, e desde o dia 08/01/2014 solicitou o carro pipa, que ainda não chegou. A justificativa da demora na entrega é que há muita demanda, e por isso os pedidos estão atrasados. Em relação à falta de água, a

⁶⁶ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁶⁷ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁶⁸ Fls. 53 do Processo E-12/003.69/2014.

⁶⁹ Fls. 69 à 73 do Processo E-12/003.69/2014.

⁷⁰ Fls. 05 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷¹ Fls. 06 do Processo E-12/003.71/2014.



concessionária não presta nenhuma informação e não fornecem previsão do retorno. (...) solicita providências urgentes."

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

3) 543803⁷²

Em 14/01/2014, o cliente Adailton Américo de Oliveira, residente na Rua Dona Santinha, 344 - Nova Itaúna - Saquarema, reclamou: "*(...) DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA (...). RELATA QUE ESTE PROBLEMA OCORRE DESDE O DIA 28/12/2103 E ATÉ O MOMENTO OS MORADORES ESTÃO SEM ABASTECIMENTO, SOLICITA PROVIDÊNCIAS.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede complementado através de caminhão pipa em 5 dias.

4) 510758⁷³

Em 14/01/2014, a cliente Elinete Batista da Rocha, residente na Rua dos Mariscos, 295, casa B - Itaúna - Saquarema, reclamou: "*(...) DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA (...), POIS ESTE PROBLEMA OCORRE DESDE O DIA 12/12/2103 E ATÉ O MOMENTO OS MORADORES ESTÃO SEM ABASTECIMENTO, SOLICITA PROVIDÊNCIAS.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede em 5 dias. Imóvel sem reservatório.

5) 543790⁷⁴

Em 14/01/2014, o cliente José Carlos Gonçalves de Almcida, residente na Rua Oasis, Quadra 20, Lote 7 - Praia Seca - Araruama, reclamou que: "*(...) está sem água há aproximadamente 19 dias (...). Solicita providências com urgência.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

⁷² Fls. 07 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷³ Fls. 08 e 09 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷⁴ Fls. 10 do Processo E-12/003.71/2014.



6) 543793⁷⁵

Em 14/01/2014, a cliente Lindauria da Fonseca Lima, residente na Rua Carvalho, 10 - Outeiro - Araruama, reclamou que: "(...) *está sem água há aproximadamente 15 dias. No imóvel tem um paciente acamado e não pode ficar sem água. Solicita providências com urgência.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

7) 543816⁷⁶

Em 15/01/2014, o cliente Juvenal de Carvalho Sampaio, residente na Rua do Carvalho, 702 - Outeiro - Araruama, reclamou que: "(...) *está sem abastecimento há quase um mês. (...) só consegue carro-pipa, mas a manobra não chega (...). (...) não concorda com o procedimento de só oferecerem carro pipa e não receber o abastecimento (...). Aguarda providências.*"

Providência da Concessionária: de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

Em 22/01/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN N° 18/2014⁷⁷ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 25 à 27 consta a Carta da CAJ sob o n°. 214/14, na qual esclarece que "(...) *mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)*", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa⁷⁸ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

⁷⁵ Fls. 11 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷⁶ Fls. 12 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷⁷ Fls. 20 e 21 do Processo E-12/003.71/2014.

⁷⁸ Fls. 28 à 40 do Processo E-12/003.71/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 49
Rubrica:	00.4438.2779

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 056/2014⁷⁹, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: "(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba evidenciou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Instada a se manifestar⁸⁰, a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"

Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'⁸¹ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'⁸²"

⁷⁹ Fls. 41 à 49 do Processo E-12/003.71/2014.

⁸⁰ Parecer 190/2014-EVB-Procuradoria, fls. 51 à 53 do Processo E-12/003.71/2014.

⁸¹ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁸² CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.



E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas".

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/JB nº. 60/14⁸³, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-290/14⁸⁴.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.77/2014:

1) 512466⁸⁵

Em 16/01/2014, o cliente Mário Nilton L Azevedo, residente na Rua Presidente Getúlio Vargas, 240 - Boqueirão - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem o abastecimento há duas semanas. Fez uma solicitação de carro-pipa dia 09/01/2014 e deram um prazo de três dias úteis, mas não recebeu. Em novo contato, informam que o carro pipa ainda não está na lista de entrega para seu endereço. (...) está grávida, com data marcada para o dia 20/01/2014 para ter o bebê. (...) todo ano é a mesma coisa e nada é feito. Aguarda providências urgentes."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

2) 543864⁸⁶

Em 16/01/2014, o cliente José Maria Fazio, residente na Av. Oito de Maio, 1067 - Gravatá - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem água há aproximadamente um mês. (...) que não consegue entrar em contato com a concessionária devido os telefones estarem ocupados. Solicita providências urgentes."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

⁸³ Fls. 54 do Processo E-12/003.71/2014.

⁸⁴ Fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.71/2014.

⁸⁵ Fls. 05 do Processo E-12/003.77/2014.

⁸⁶ Fls. 06 do Processo E-12/003.77/2014.



3) 543873⁸⁷

Em 16/01/2014, o cliente Izair Soares Pessoa, residente na Rua Propogenes Guimarães, 1360 Fundos - Outeiro - Araruama, reclamou que: "(...) *está três semanas sem água. (...) e suas faturas estão todas pagas em dia. (...) quando tem fiscalização para verificar a falta de água, a concessionária libera a água, e quando a fiscalização sai do local eles voltam a fechar a água. (...) todo ano é a mesma coisa, o mesmo transtorno. (...) cada dia sobe o valor das pipas d'água e que está totalmente sem fiscalização. Solicita providências urgentes.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

4) 543887⁸⁸

Em 16/01/2014, o cliente Rui de Carvalho, residente na Rua Central, 446 - Iguabinha - Araruama, reclamou: "(...) *DA FALTA DE ABASTECIMENTO (...). (...) QUE ESTE PROBLEMA OCORRE DESDE O DIA 20/12/2013 E ATÉ O MOMENTO OS MORADORES ESTÃO SEM ABASTECIMENTO. SOLICITA PROVIDÊNCIAS URGENTES.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

Em 03/02/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 30/2014⁸⁹ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 35 à 37 consta a Carta da CAJ sob o nº. 215/14, na qual esclarece que "(...) *mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)*", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e

⁸⁷ Fls. 08 do Processo E-12/003.77/2014.

⁸⁸ Fls. 09 do Processo E-12/003.77/2014.

⁸⁹ Fls. 31 e 32 do Processo E-12/003.77/2014.

ly



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014
Data: 09/01/2014, 102
Núncia: 02-49382779

anexa⁹⁰ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 057/2014⁹¹, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba evidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.*

Instada a se manifestar⁹², a Procuradoria entende que: *"(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"*.

Assevera, também, que tais alegações: *"(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'⁹³ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e*

⁹⁰ Fls. 38 à 50 do Processo E-12/003.77/2014.

⁹¹ Fls. 51 à 57 do Processo E-12/003.77/2014.

⁹² Parecer 186/2014-EVB-Procuradoria, fls. 61 à 63 do Processo E-12/003.77/2014.

⁹³ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.



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

SEF:	PÚBLICO ESTADUAL
Proce:	E-12.003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 103
Rubrica:	0.44.382/P4

*assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.*⁹⁴

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS n°. 128/14⁹⁵, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-688/14⁹⁶.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.81/2014:

1) 543893⁹⁷

Em 16/01/2014, o cliente Perseliano Ferro e Silva Neto, residente na Rua 10 casa 286 - Porto da Roça - Saquarema, reclamou que: "(...) está desde a segunda semana de Dezembro de 2013 sem fornecimento de água. (...) que a CIA sempre fica dando os novos prazos para o fornecimento de água, além de estar passando informações mentirosas para seus clientes. Solicita providências."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

2) 543897⁹⁸

Em 17/01/2014, o cliente Francisco Raimundo Silsarne Ferreira de Sousa, residente na Rua Casemiro de Abreu, Lote 12, Quadra 27 - Bacaxá - Saquarema, reclamou que: "(...) está sem abastecimento há quase um mês. Solicitou providências no dia 31/12/2013, deram prazo de 48h, porém não foi atendida. (...) todo ano é a mesma coisa e nada é feito. Em novo contato com a CIA, informam que tem água na rede, porém não cai em sua caixa, devido morar no alto. (...) suas contas estão pagas e não tem abastecimento. Aguarda providências."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Imóvel não possui reservatório. Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

⁹⁴ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

⁹⁵ Fls. 71 do Processo E-12/003.77/2014.

⁹⁶ Fls. 80 à 84 do Processo E-12/003.71/2014.

⁹⁷ Fls. 06 do Processo E-12/003.81/2014.

⁹⁸ Fls. 07 do Processo E-12/003.81/2014.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fls. 104
Rubrica:	44382779

3) 543927⁹⁹

Em 17/01/2014, o cliente Daniel de Almeida, residente na Av. Ministro Salgado Filho, 8780 - Barra Nova - Saquarema, reclamou: "(...) DO ABASTECIMENTO (...). (...) ESTE PROBLEMA OCORRE DESDE O DIA 16/12/2013 E ATÉ O MOMENTO OS MORADORES ESTÃO SEM ABASTECIMENTO. SOLICITA PROVIDÊNCIAS URGENTES."

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias, complementado quando necessário através de caminhão pipa.

Em 21/02/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 37/2014¹⁰⁰ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 27 à 29 consta a Carta da CAJ sob o nº. 216/14, na qual esclarece que "(...) mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa¹⁰¹ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 058/2014¹⁰², após relatar os fatos conclui que a Concessionária: "(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que,

⁹⁹ Fls. 09 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰⁰ Fls. 22 e 23 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰¹ Fls. 30 à 42 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰² Fls. 43 à 50 do Processo E-12/003.81/2014.



repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

Instada a se manifestar¹⁰³, a Procuradoria entende que: "(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"

Assevera, também, que tais alegações: "(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'¹⁰⁴ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'¹⁰⁵"

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

¹⁰³ Parecer 187/2014-EVB-Procuradoria, fls. 53 à 55 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰⁴ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

¹⁰⁵ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.



Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS n°. 46/14¹⁰⁶, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-287/14¹⁰⁷.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente, relativas ao processo E-12/003.84/2014:

1) 543929¹⁰⁸

Em 17/01/2014, o cliente Jorge Luis Alves Vidal, residente na Rua das Avencas, 6 - Outeiro - Araruama, reclamou que: "(...) *está sem água há aproximadamente 6 dias e solicita providências urgentes.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

2) 543973¹⁰⁹

Em 21/01/2014, a cliente Dulce de Carvalho Lopes, residente na Rua Oito de Setembro, 58 - casa 2 - Porto da Roça - Saquarema, reclamou que: "(...) *está sem água há 10 dias. Ao entrar em contato com a Concessionária por diversas vezes, é informado de que o problema será resolvido, porém nada foi solucionado. (...) solicita providências urgentes.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias, complementado quando necessário através de caminhão pipa.

3) 543936¹¹⁰

Em 20/01/2014, o cliente Mário Ribeiro, residente à Praça de Itapã, Quadra 370 - Lote 11 - Vilatur - Saquarema, reclamou que: "(...) *fecham o abastecimento todas quinta-feira e retorna sempre segunda à noite e os finais de semanas ficam sem abastecimento nas casas. Em contato com a CIA, informam que tem várias pessoas no loteamento, por isso desligam o abastecimento. Ressalta que todo ano é a mesma coisa e nada é feito. (...) Aguarda providências.*"

¹⁰⁶ Fls. 56 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰⁷ Fls. 57 à 61 do Processo E-12/003.81/2014.

¹⁰⁸ Fls. 05 do Processo E-12/003.84/2014.

¹⁰⁹ Fls. 06 do Processo E-12/003.84/2014.

¹¹⁰ Fls. 08 do Processo E-12/003.84/2014.



Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

4) 543963¹¹¹

Em 21/01/2014, o cliente Carlos Augusto Bernardo dos Santos Mário Ribeiro, residente na Estrada da Água Branca, 771, casa 81 - Condomínio Vilage - Saquarema, reclamou que: "(...) *está sem abastecimento há quase um mês. (...) todo ano é a mesma coisa e nada é feito. Ressalta que solicitou uma pipa no dia 04/01/2014, porém não recebeu. Aguarda providências URGENTES.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

5) 543176¹¹²

Em 21/01/2014, o cliente Carlos Roberto Moutinho Gonçalves, residente na Rua Domingos da Fonseca, 23 - Porto da Roça - Saquarema, reclamou que: "(...) *está sem água desde o dia 24 de dezembro. Ao entrar em contato com a concessionária, é informado de que a falta de água é devido à grande demanda na região. Solicita providências urgentes.*"

Providência da Concessionária: realizou um monitoramento no local e de forma alternativa enviou caminhão pipa ao imóvel.

Resultado: Abastecimento via rede normalizado em 5 dias.

Em 21/02/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 39/2014¹¹³ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca das reclamações em referência.

Às fls. 30 à 32 consta a Carta da CAJ sob o nº. 219/14, na qual esclarece que "(...) *mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender (...) entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número de profissionais em nossas Lojas de Atendimento e Call Center, novas contratações de caminhões pipa, a realização de manutenção preventiva, assim como um*

¹¹¹ Fls. 09 do Processo E-12/003.84/2014.

¹¹² Fls. 10 do Processo E-12/003.84/2014.

¹¹³ Fls. 25 e 26 do Processo E-12/003.84/2014.



SE	E-12/003.46	2014
Data	09.01.2014	108
Subscrição	10-44382449	

acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e 'final de rede' (...)", informa sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação insuficiente por parte dos clientes e anexa¹¹⁴ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 059/2014¹¹⁵, após relatar os fatos conclui que a Concessionária: *"(...) vem cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os sistemas: na produção e distribuição de água e na coleta e tratamento de esgotos sanitários (...) a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo; na alta temporada - 2013/2014, a continuidade do abastecimento de água teve alguns momentos de oscilação, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e a insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários; ficou constatado que a Águas de Juturnaíba envidou significativos esforços para atender às reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água, podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.*

Instada a se manifestar¹¹⁶, a Procuradoria entende que: *"(...) as explicações da Concessionária Águas de Juturnaíba, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95 (...)"*.

Assevera, também, que tais alegações: *"(...) não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do*

¹¹⁴ Fls. 33 à 45 do Processo E-12/003.84/2014.

¹¹⁵ Fls. 46 à 53 do Processo E-12/003.84/2014.

¹¹⁶ Parecer 454/2014-EVB-Procuradoria, fls. 63 à 65 do Processo E-12/003.84/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014
Data: 09/01/2014 Fls. 109
Rubrica: 30.44382774

serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões,'¹¹⁷ razão pela qual 'somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'¹¹⁸

E conclui seu parecer no seguinte sentido: "(...) Isto posto, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas."

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/RB nº. 142/14¹¹⁹, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-497/14¹²⁰.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹¹⁷ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

¹¹⁸ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. São Paulo: Atlas, 2013, p. 400.

¹¹⁹ Fls. 66 do Processo E-12/003.84/2014.

¹²⁰ Fls. 73 à 77 do Processo E-12/003.84/2014.



Processo nº.: E-12/003.46/2014
(Processos apensados: E-12/003.47/2014; E- 12/003.62/2014; E-12/003.63/2014; E-12/003.69/2014; E-12/003.71/2014; E-12/003.77/2014; E-12/003.81/2014; E-12/003.84/2014)

Data de Autuação: 09/01/2014

Concessionária: Águas de Juturnaíba

Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

Sessão Regulatória: 17 de Dezembro de 2014

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX Nº 044, de 09 de janeiro de 2014, através do qual a Ouvidoria desta Agência encaminha listagem de ocorrências contra a Concessionária Águas de Juturnaíba registradas na Ouvidoria desta Agência, no período entre 20 de dezembro de 2013 e 20 de janeiro de 2014, relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

Considerando a instrução do CODIR, em 15 de maio de 2014, determinando a juntada das ocorrências em um único Processo Regulatório, para instrução isonômica, em 13 de Outubro de 2014, foram apensados os seguintes processos: **i)** E-12/003.47/2014; **ii)** E-12/003.62/2014; **iii)** E-12/003.63/2014; **iv)** E-12/003.69/2014; **v)** E-12/003.71/2014; **vi)** E-12/003.77/2014; **vii)** E-12/003.81/2014 e **viii)** E-12/003.84/2014.

A seguir, as ocorrências descritas resumidamente.

Processo	Nº da Ocorrência	Data da Reclamação	Local	Solução	Data da Solução
		Período sem abastecimento conforme informação do usuário(a)			
E-12/003.46/2014	543596	06/01/2014	Boqueirão	Abastecimento via	11/01/2014



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003.46/2014

Data 09/01/2014 Fis. 111

Rubrica 044382779

		20 dias	Saquarema	Rede complementado por caminhão pipa em 05 dias	
	543604	08/01/2014	Boqueirão Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por caminhão pipa em 05 dias	13/01/2014
		04 dias			
	543599	09/01/2014	Gravatá - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por caminhão pipa em 05 dias	14/01/2014
		Constantemente			
	543601	08/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede em 03 dias	11/01/2014
		06 dias			
	543603	08/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	13/01/2014
		02 dias			
E-12/003.47/2014	543503	31/12/2013	Santo Expedito - Silva jardim	Abastecimento via Rede em 01 dia	01/01/2014
		05 dias			
	543502	06/01/2014	Praia do Hospício Araruama	Abastecimento via Rede em 03 dias	09/01/2014
		Não informou			
	543504	05/01/2014	Areal - Araruama	Abastecimento via Rede em 03 dias	08/01/2014
		13 dias			
	543606	07/01/2014	Fazendinha - Araruama	Abastecimento via Rede em 02 dias	09/01/2014
		09 dias			

M



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014
Data: 09/01/2014 Fis. 912
Rubrica: 12.44382774

E-12/003.62/2014	543589	13/01/2014	Boqueirão Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	18/01/2014
		04 dias			
	543711	13/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	18/01/2014
		06 dias			
	531824	13/01/2014	Vilatur - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		06 dias			
	543710	13/01/2014	Vilatur - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		03 dias			
543714	13/01/2014	Vilatur - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	18/01/2014	
	04 dias				
543701	13/01/2014	Bacaxá - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014	
	30 dias				
543719	13/01/2014	São Geraldo - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	18/01/2014	
	07 dias				
E-12/003.63/2014	543741	13/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por	18/01/2014
		Constantemente			

M



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo E-12/003-46/2014

Data 09/01/2014 Fis. 113

Rubrica D 10.4438279

				carro pipa em 05 dias	
	543735	13/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		23 dias			
	543738	13/01/2014	Bacaxá - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		Constantemente			
	543691	13/01/2014	Boqueirão - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		23 dias			
	543744	13/01/2014	Bananeiras - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	18/01/2014
		14 dias			
	543713	13/01/2014	Praia do Ofício - Araruama	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	18/01/2014
		19 dias			
E-12/003.69/2014	543779	14/01/2014	Nova Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	19/01/2014
		31 dias			
	543760	14/01/2014	Boqueirão - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		25 dias			
	543769	14/01/2014	Posto Novo - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
Aproximadamente 44 dias					
543775	14/01/2014	Boqueirão -	Abastecimento via	19/01/2014	

M



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

SI 100 ESTADUAL
Processo E-12/003.46/2014
Data 09/01/2014 Pts. 944
Rubrica 10.44382774

		13 dias	Saquarema	Rede em 05 dias	
	543759	14/01/2014	Vilatur - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		06 dias			
	543757	14/01/2014	Praia do Hospício Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		Quase 30 dias			
	543778	14/01/2014	Mirante da Paz - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		04 dias			
E-12/003.71/2014	543835	15/01/2014	Boqueirão - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	20/01/2014
		07 dias			
	543810	15/01/2014	Gravatá - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	20/01/2014
		23 dias			
	543803	14/01/2014	Nova Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	19/01/2014
		17 dias			
	510758	14/01/2014	Itaúna - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		33 dias			
	543790	14/01/2014	Praia Seca - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		19 dias			

h



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

SE
PROCESSO: E-12/003.46/2014
DATA: 09/01/2014 Fis. 115
RUBRICA: 30.44382719

	543793	14/01/2014	Outeiro - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	19/01/2014
		15 dias			
	543816	15/01/2014	Outeiro - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	20/01/2014
		Quase 30 dias			
E-12/003.77/2014	512466	16/01/2014	Boqueirão - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	21/01/2014
		14 dias			
	543864	16/01/2014	Gravatá - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	21/01/2014
		30 dias			
	543873	16/01/2014	Outeiro - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	21/01/2014
		21 dias			
	543887	16/01/2014	Iguabinha - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	21/01/2014
		27 dias			
E-12/003.81/2014	543893	16/01/2014	Porto da Roça - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	21/01/2014
		35 dias			
	543897	17/01/2014	Bacaxá - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	22/01/2014
		Quase 30 dias			
	543927	17/01/2014	Barra Nova - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	22/01/2014
		32 dias			
E-12/003.84/2014	543929	17/01/2014	Outeiro - Araruama	Abastecimento via Rede em 05 dias	22/01/2014
		06 dias			



543973	21/01/2014	Porto da Roça - Saquarema	Abastecimento via Rede complementado por carro pipa em 05 dias	26/01/2014
	10 dias			
543936	20/01/2014	Vilatur - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	25/01/2014
	Vários dias			
543963	21/01/2014	Condomínio Vilage - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	26/01/2014
	Quase 30 dias			
543176	21/01/2014	Porto da Roça - Saquarema	Abastecimento via Rede em 05 dias	26/01/2014
	28 dias			

A CASAN¹ solicita manifestação da Concessionária acerca das reclamações em referência.

Em resposta, a Concessionária² informa que mediante a chegada da alta temporada, como realizado em todos os anos, instituiu um Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender a todos os clientes.

Quanto às medidas adotadas, esclarece que ampliou do número de profissionais nas lojas de atendimento e *call center*, realizou novas contratações de caminhões pipa, manutenção preventiva, assim como um acompanhamento da pressão nas áreas localizadas em pontos mais altos e "final de rede".

Ressalta também sobre os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão, quais sejam: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora e falta de reservatórios e/ou reservação

¹ Fls. 12 e 13 do Processo E-12/003.46/2014; Fls. 11 e 12 do Processo E-12/003.47/2014; Fls. 21 e 22 do Processo E-12/003.62/2014; Fls. 19 e 20 do Processo E-12/003.63/2014; Fls. 19 e 20 do Processo E-12/003.69/2014; Fls. 20 e 21 do Processo E-12/003.71/2014; Fls. 31 e 32 do Processo E-12/003.77/2014; Fls. 22 e 23 do Processo E-12/003.81/2014 e Fls. 25 e 26 do Processo E-12/003.84/2014.

² CAJ-201/14 às fls. 15 à 17 do Processo E-12/003.46/2014; CAJ-202/14 às fls. 14 à 16 do Processo E-12/003.47/2014; CAJ-203/14 às fls. 26 à 28 do Processo E-12/003.62/2014; CAJ-204/14 às fls. 24 à 26 do Processo E-12/003.63/2014; CAJ-205/14 às fls. 24 à 26 do Processo E-12/003.69/2014; CAJ-214/14 às fls. 25 à 27 do Processo E-12/003.71/2014; CAJ-215/14 às fls. 35 à 37 do Processo E-12/003.77/2014; CAJ-216/14 às fls. 27 à 29 do Processo E-12/003.81/2014 e CAJ-219/14 às fls. 30 à 32 do Processo E-12/003.84/2014.



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

BEV	ESTADUAL
Processo: E-12/003.46/2014	
Data: 09/01/2014	MT
Rubrica: @ 443.82779	

insuficiente por parte dos clientes e anexa³ notícias referente ao carnaval nas regiões afetadas e planilha com informações dos históricos de atendimento das providências adotadas.

Em sua Nota Técnica a CASAN⁴, conclui que a Concessionária está cumprindo rigorosamente as metas estabelecidas no contrato de concessão, em ambos os Sistemas: Produção e Distribuição de água e Coleta e Tratamento de esgotos sanitários

Assevera aquela Câmara Técnica, ainda, que a água produzida pela Concessionária, embora tendo capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante que ocupa toda a área de concessão, no momento em que, repentinamente, surge uma grande quantidade de visitantes, elevando significativamente essa população, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, em virtude do repentino aumento do consumo.

Instada a se manifestar⁵, a Procuradoria entende que, as explicações da Concessionária, não são capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, conforme comprovado nos autos, infringindo a Delegatária, a Cláusula Segunda, Parágrafo Segundo, Cláusula Décima, Parágrafo 2º e Parágrafo 3º, alíneas "a", "b" e "c" do Diploma Contratual e ainda o art. 6º § da Lei nº. 8987/95.

Assevera, também, que tais alegações, não tem o condão de eximir do cumprimento da obrigação constitucional de prestar o serviço público adequado.

E entende que, em que pese os esforços da Concessionária Águas de Juturnaíba, que deve ser levado em conta, a Delegatária não se mostrou condizente com o serviço adequado e tampouco quanto às necessidades do interesse público, conforme as cláusulas contratuais acima mencionadas.

³ Fls. 18 à 30 do Processo E-12/003.46/2014; Fls. 17 à 29 do Processo E-12/003.47/2014; Fls. 29 à 41 do Processo E-12/003.62/2014; Fls. 27 à 39 do Processo E-12/003.63/2014; Fls. 27 à 39 do Processo E-12/003.69/2014; Fls. 28 à 40 do Processo E-12/003.71/2014; Fls. 38 à 50 do Processo E-12/003.77/2014; Fls. 30 à 42 do Processo E-12/003.81/2014 e Fls. 33 à 45 do Processo E-12/003.84/2014.

⁴ AGENERSA/CASAN nº 050/2014 às fls. 31 à 38 do Processo E-12/003.46/2014; AGENERSA/CASAN nº 051/2014 às fls. 30 à 36 do Processo E-12/003.47/2014; AGENERSA/CASAN nº 052/2014 às fls. 42 à 49 do Processo E-12/003.62/2014; AGENERSA/CASAN nº 053/2014 às fls. 40 à 47 do Processo E-12/003.63/2014; AGENERSA/CASAN nº 054/2014 às fls. 40 à 47 do Processo E-12/003.69/2014; AGENERSA/CASAN nº 056/2014 às fls. 41 à 49 do Processo E-12/003.71/2014; AGENERSA/CASAN nº 057/2014 às fls. 51 à 57 do Processo E-12/003.77/2014; AGENERSA/CASAN nº 058/2014 às fls. 43 à 50 do Processo E-12/003.81/2014 e AGENERSA/CASAN nº 059/2014 às fls. 46 à 53 do Processo E-12/003.84/2014.

⁵ Parecer 226/2014-EVB-Procuradoria às fls. 46 à 48 do Processo E-12/003.46/2014; Parecer 455/2014-EVB-Procuradoria às fls. 49 à 51 do Processo E-12/003.47/2014; Parecer 181/2014-EVB-Procuradoria às fls. 51 à 53 do Processo E-12/003.62/2014; Parecer 181/2014-EVB-Procuradoria às fls. 50 à 52 do Processo E-12/003.63/2014; Parecer 180/2014-EVB-Procuradoria às fls. 50 à 52 do Processo E-12/003.69/2014; Parecer 190/2014-EVB-Procuradoria às fls. 51 à 53 do Processo E-12/003.71/2014; Parecer 186/2014-EVB-Procuradoria às fls. 61 à 63 do Processo E-12/003.77/2014; Parecer 187/2014-EVB-Procuradoria às fls. 53 à 55 do Processo E-12/003.81/2014 e Parecer 454/2014-EVB-Procuradoria às fls. 63 à 65 do Processo E-12/003.84/2014.



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

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

E	1100 PÚBLICO FUNDIAL
P. ces	E-12.003.46/2014
Data	09/01/2014 Fis. 118
Rubrica	00 10.44382779

Em respeito as princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício⁶, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através de carta⁷, onde defende que restou comprovada a regular, contínua e adequada prestação do serviço de abastecimento aos reclamantes, diante dos fatores que alteraram as condições operacionais do sistema como um todo.

Como se pode constatar nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento daquela região foi ocasionada pelo aumento da população flutuante naquele período, agravada pela alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento de adutora e pela insuficiência de armazenamento de água.

Frise-se, também, que ficou constatado nos autos os esforços empreendidos pela CAJ para a devida resolução das ocorrências, na medida em que a CASAN afirma que os reclamantes tiveram suas reclamações prontamente atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária.

No entanto, o reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e a enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, não são fatos capazes de ilidir a inobservância ao princípio da prestação do serviço adequado, o qual deixou de ser respeitado no presente processo, haja vista a falha no abastecimento de água naquela região.

Não obstante, a adoção das providências inerentes ao caso em comento devem atenuar, em razão dos postulados da razoabilidade e proporcionalidade, a penalidade a ser imposta a Concessionária Águas de Juturnaíba no caso em questão.

Assim, considerando que a Concessionária Águas de Juturnaíba empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes, fatos que devem ser levados em conta, entendo que a penalidade de Advertência seja a mais adequada ao presente processo.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

⁶ AGENERSA/CODIR/SS nº 127/14 às fls. 60 do Processo E-12/003.46/2014; AGENERSA/CODIR/RB nº 144/14 às fls. 52 do Processo E-12/003.47/2014; AGENERSA/CODIR/IB nº 59 às fls. 54 do Processo E-12/003.62/2014; AGENERSA/CODIR/RB nº 141 às fls. 65 do Processo E-12/003.63/2014; AGENERSA/CODIR/SS nº 40/14 às fls. 53 do Processo E-12/003.69/2014; AGENERSA/CODIR/IB nº 60/14 às fls. 54 do Processo E-12/003.71/2014; AGENERSA/CODIR/SS nº 128/14 às fls. 71 do Processo E-12/003.77/2014; AGENERSA/CODIR/SS nº 46/14 às fls. 56 do Processo E-12/003.81/2014 e AGENERSA/CODIR/RB nº 142/14 às fls. 66 do Processo E-12/003.84/2014.

⁷ CAJ-687/14 às fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.46/2014; CAJ-493/14 às fls. 59 à 63 do Processo E-12/003.47/2014; CAJ-289/14 às fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.62/2014; CAJ-494/14 às fls. 72 à 76 do Processo E-12/003.63/2014; CAJ-282/14 às fls. 69 à 73 do Processo E-12/003.69/2014; CAJ-290/14 às fls. 63 à 67 do Processo E-12/003.71/2014; CAJ-688/14 às fls. 80 à 84 do Processo E-12/003.77/2014; CAJ-287/14 às fls. 57 à 61 do Processo E-12/003.81/2014 e CAJ-497/14 às fls. 73 à 77 do Processo E-12/003.84/2014.



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

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12.003.46/2014
Data	09/01/2014 Fls. 119
Nubrica	00.44382779

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR Nº. 007/2009, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º. Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009.

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12.003.46/2014
Data:	09/01/2014 Fis. 120
Rubrica:	00.10.44382779



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2300, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
- OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE
PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE
ÁGUA NA REGIÃO DOS LAGOS.**

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-12/003.46/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

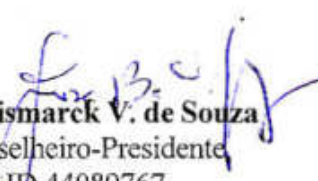
Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba a penalidade de Advertência, com base no art. 22, inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR Nº. 007/2009, em razão dos fatos apurados no presente processo;


[Assinaturas manuscritas em azul]

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 007/2009.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

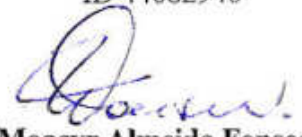
Rio de Janeiro, 17 de Dezembro de 2014.



José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Mário Flávio Moreira
Vogal