



Processo nº: E-12/003.120/2014
Data de autuação: 04/02/2014
Concessionária: Prolagos
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos, nos municípios de Arraial do Cabo, Iguaba Grande, Armação dos Búzios, Cabo Frio e São Pedro da Aldeia.
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

RELATÓRIO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta Agência Reguladora tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº 039/2014 que encaminha rol de 05 (cinco) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA durante o mês de março/2014, concernentes a problemas no fornecimento de água na área de Concessão da Prolagos, como segue:

- a) Ocorrência 544249: O cliente Eri da Silva Aleixo relata, em 03/02/2014, que há 11 (onze) dias encontra-se sem abastecimento. Mesmo tendo entrado em contato com a Prolagos não houve solução.
- b) Ocorrência 544238: A Sra. Priscila Monteiro relata, em 03/02/2014, que está sem abastecimento há 14 (quatorze) dias. Mesmo tendo entrado em contato com a Prolagos não houve solução.
- c) Ocorrência 544226: A cliente Maria dos Santos relata, em 03/02/2014, que há 02 (dois) meses está sem abastecimento de água.
- d) Ocorrência 544227: A Sra. Silvia Cossvoski relata, em 03/02/2014, que encontra-se sem fornecimento de água há 10 (dez) dias. Reclama não conseguir contato com a Concessionária.
- e) Ocorrência 544229: A Sra. Rosilei Rocha relata, em 03/02/2014, que está há 01 (uma) semana sem água. Mesmo tendo entrado em contato com a CAJ não houve solução.

O feito foi encaminhado à CASAN que requereu à Concessionária que apresentasse suas manifestações. Através da Carta nº 0382/2014¹, a Prolagos esclarece que, como de praxe durante

¹ Fls. 23/48



os 15 anos de concessão, tomou medidas preparatórias para o período de alta ocupação nos municípios sob sua responsabilidade. Acrescenta que *“ neste sentido organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento, inicialmente de 1200 l/s (2012) para 1310 l/s ate dezembro/13 e a partir de final de fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s”*.

Informa, ainda, que *“ a operação dos sistemas esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal”*; entende que o rompimento da adutora teve seus efeitos ampliados pelos seguintes fatores: a incidência de turistas na região durante o período foi maior em pelo menos 20% do que o previsto; as altas temperaturas registradas, o que determinou um expressivo aumento no consumo diário de água. Acrescenta que enfrentou falhas no fornecimento de energia elétrica.

Registra que *“ a empresa em momento algum deixou de atender seus clientes e imediatamente mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica”*.

Em anexo, foram apresentados diversos documentos para fundamentar suas alegações, além de planilha *“ com as informações de ações específicas e comprovação do atendimento de abastecimento alternativo”*, no que diz respeito às ocorrências objeto do presente.

A Nota Técnica CASAN² nº 040/2014 apresenta resumo dos fatos, relata, com base nos documentos enviados, que todos os imóveis em exame estão localizados em parte alta, que têm o abastecimento prejudicado em decorrência do aumento do consumo. Acrescenta que a Concessionária Prolagos *“ implantou o sistema de manobra com rodízio da parte alta e baixa”* e, quando necessário houve *“ o envio de carro pipa para abastecimento do imóvel, até que [se] normalize via rede”*. Aponta que, em todos os casos, o abastecimento via rede foi normalizado gradativamente em até 05 (cinco) dias.

Conclui a Câmara Técnica de Saneamento que *“ A Concessionária Prolagos está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os*

² Fls. 32/39



Sistemas: Produção e Distribuição de Água e na Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários, como pode ser constatado em Notas Técnicas emitidas pela CASAN;” aponta que “o abastecimento de água foi agravado, 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”; acrescenta que “ficou constatado que a Prolagos emvidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, utilizando rodízio de manobras de operação, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos (...) podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária”.

A Procuradoria da AGENERSA aponta que houve descontinuidade no serviço público essencial e ressalta a ausência de proporcionalidade quanto ao tempo durante o qual os clientes permaneceram sem abastecimento em clara afronta ao princípio da eficiência. Salienta que “conforme parágrafo 2º da Cláusula 19 do Contrato de Concessão, é dever da Concessionária adotar as medidas e providências para a prestação de serviços adequados, bem como garantir pronto restabelecimento dos serviços, caso interrompidos (...)”. Conclui o Órgão Jurídico pela aplicação de penalidade.

Em 08 de dezembro de 2014, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CAJ cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

É o relatório


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



Processo n.º : E-12/003.120/2014
Data de autuação: 04/02/2014
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos nos municípios de Arraial do Cabo, Iguaba Grande, Armação dos Búzios, Cabo Frio e São Pedro da Aldeia.
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar rol de 05 (cinco) ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA durante o mês de março/2014, concernentes a problemas no fornecimento de água na área de Concessão da Prolagos, quais sejam: 544249, 544238, 544226, 544227 e 544229.

Instada a se manifestar, em sua defesa a Prolagos esclarece que, tendo em vista a Alta Temporada, colocou em ação o “Plano Verão 2014 com promoção de ampliação de cobertura de atendimento”. Aponta aqueles que considera sejam os principais fatores determinantes para a ocorrência na redução da pressão: aumento da população, alta temperatura, estiagem prolongada, paralisação do fornecimento de energia elétrica, rompimento da adutora, falta de reservatório e/ou reservação suficiente por parte dos clientes. Anexa diversos documentos para fundamentar suas alegações.

A CASAN¹ aponta com base nos documentos enviados, que todos os imóveis em exame estão localizados em parte alta, que tem o abastecimento prejudicado em decorrência do consumo aumentado. Acrescenta que, em cada um dos casos foi realizada, pela Prolagos, uma vistoria no

¹ Fls. 37/44



local e que o abastecimento foi normalizado via rede dentro de 05 (cinco) dias e, quando necessário, foi complementado através de caminhão pipa.

Ao final, considera a Câmara Técnica de Saneamento que *“A Concessionária Prolagos 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;”* acrescenta que *“ficou constatado que a Águas de Juturnaíba emvidou significativos esforços para atender as reclamações surgidas, tomando providências emergenciais, mobilizando pessoal e equipamentos de modo a contar com meios que propiciassem atendimentos rápidos (...) podendo-se afirmar que os reclamantes (...) tiveram as suas reclamações atendidas pelas ações desenvolvidas pela Concessionária”*.

A Procuradoria da AGENERSA aponta que houve descontinuidade no serviço público essencial e ressalta a ausência de proporcionalidade quanto ao tempo durante o qual os clientes permaneceram sem abastecimento em clara afronta ao princípio da eficiência. Conclui o Órgão Jurídico pela aplicação de penalidade.

Em Razões Finais, a Concessionária reitera os argumentos previamente apresentados.

Depreende-se dos autos que as ocorrências aqui examinadas tiveram ocasião durante a considerada “alta temporada”. Constato que a Concessionária Prolagos procurou preparar-se para as contingências inerentes a esse período através das ações supra mencionadas, além de estar rigorosamente cumprindo as metas contratuais de produção e distribuição de água, assim como de coleta e tratamento de esgotos sanitários.

Se por um lado o significativo aumento da população flutuante na região, desta feita acima de qualquer previsão; a alta temperatura; a estiagem prolongada; o rompimento da adutora e as diversas interrupções no fornecimento de energia elétrica foram fatores agravantes dessas circunstâncias, por outro lado os esforços empregados no sentido de atender aos reclamantes após



o registro das ocorrências foram ineficazes, sendo certo que alguns clientes permaneceram por até 05 dias sem normalização de fornecimento—isso além do período anterior ao registro na Ouvidoria da AGENERSA—fator que não pode ser considerado como sendo a correta observância ao princípio da prestação do serviço adequado.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão c/c Art. 22, Inciso I, “1” da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, “a” do Contrato de Concessão, conforme os fatos narrados no presente processo;
- Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos na Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

É o voto


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.120/2014

Data 04 / 02 / 2014 Fls.: 136

Arquivo: MC 10: 44314787

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 2323, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA, SOBRE PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUAS NA REGIÃO DOS LAGOS NOS MUNICÍPIOS DE ARRAIAL DO CABO, IGUABA GRANDE, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, CABO FRIO E SÃO PEDRO DA ALDEIA.

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-12/003.120/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão c/c Art. 22, Inciso I, “1” da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º, “a” do Contrato de Concessão, conforme os fatos narrados no presente processo;

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos na Instrução Normativa CODIR nº 007/2009.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

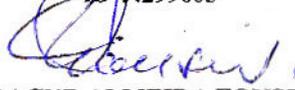
Conselheiro-Presidente

ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI

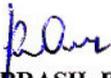
Conselheiro-Relator

ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738


MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal