



Processo n° : E-12/003.137/2014  
Data de autuação: 14/02/2014  
Concessionária: Águas de Juturnaíba  
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos  
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

### RELATÓRIO

O presente Relatório foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta Agência Reguladora tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n° 054/2014 que encaminha rol de 06 (seis) reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA durante o mês de fevereiro/2014, concernentes a problemas no fornecimento de água na área de Concessão da CAJ, como segue:

- a) Ocorrência 544454: O Sr. Marco César Szalaj relata, em 13/02/2014, que há mais de 20 (vinte) dias encontra-se sem abastecimento. Solicitou carro pipa, que não foi enviado.
- b) Ocorrência 544437: O Antônio Carlos de Azevedo relata, em 12/02/2014 que está com problemas de abastecimento há 3 (três) meses. Acrescenta que o atendimento a pedidos de carro pipa demora em média 05 (cinco dias).
- c) Ocorrência 544442: O Sr. Luis Antônio Goulart relata, em 12/02/2014, que está sem abastecimento há 07 (sete) semanas. Acrescenta que não consegue entrar em contato com a Concessionária.
- d) Ocorrência 544339: O cliente Joás Evangelista da Silva relata, em 10/02/2014, que encontra-se sem fornecimento de água há 13 (treze) dias. Acrescenta que não consegue entrar em contato com a Concessionária.
- e) Ocorrência 544352: A cliente Vera Lúcia do Nascimento relata, em 10/02/2014, que está há 03 (três) meses sem água.
- f) Ocorrência 544351: A cliente Roberta de Araújo Silva relata, em 10/02/2014, que está sem abastecimento há uma semana. Acrescenta que não consegue entrar em contato com a Concessionária.



O feito foi encaminhado à CASAN que requereu à Concessionária que apresentasse suas manifestações. Através da CAJ 221/14<sup>1</sup>, a CAJ esclarece que, tendo em vista a Alta Temporada, colocou em ação um “*Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender a todos os nossos clientes. Entre as principais medidas adotadas, vale ressaltar a ampliação do número 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’.*”

Aponta aqueles que considera sejam 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, falta de reservatório e/ou reservação suficiente por parte dos clientes.

Em anexo, foram apresentados diversos documentos para fundamentar suas alegações, além de planilha contendo um resumo das atividades executadas pela Equipe Técnica da Concessionária em conjunto com representante da CASAN, no que diz respeito às ocorrências objeto do presente.

A Nota Técnica CASAN<sup>2</sup> nº 064/2014, após resumo dos fatos, relata, com base nos documentos enviados, que todos os imóveis em exame, à exceção da ocorrência 544352 que teve o abastecimento interrompido por falta de pagamento, estão localizados na parte alta da rede de distribuição. Acrescenta que, em cada um dos casos foi realizada, pela CAJ, uma vistoria no local e que o abastecimento foi normalizado via rede dentro de 05 (cinco) dias e, quando necessário, complementado através de caminhão pipa.

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

<sup>1</sup> Fls. 21/36

<sup>2</sup> Fls. 33/41



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

*Sistemas: na 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 “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”; acrescenta que “ficou constatado que a Águas de Juturnaíba envidou 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. Salaria 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**



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

---

Processo n° : E-12/003.137/2014  
Data de autuação: 14/02/2014  
Concessionária: Águas de Juturnaíba  
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, sobre problemas de abastecimento de água na Região dos Lagos  
Sessão Regulatória: 17 de dezembro de 2014

---

### VOTO

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar rol de 06 (seis) ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA durante o mês de fevereiro/2014, concernentes a problemas no fornecimento de água na área de Concessão da CAJ, quais sejam: 544454, 544437, 544442, 544339, 544352 e 544351.

Instada a se manifestar, em sua defesa a CAJ esclarece que, tendo em vista a Alta Temporada, colocou em ação um "*Plano Operacional no qual foram instituídos métodos para melhor atender a todos os nossos clientes*". 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 CASAN<sup>1</sup> aponta com base nos documentos enviados, que todos os imóveis em exame estão localizados no final da rede de distribuição, à exceção da ocorrência 544352 cujo fornecimento foi interrompido em decorrência de falta de pagamento. Acrescenta que, em cada um dos casos foi realizada, pela CAJ, uma vistoria no local e que o abastecimento foi normalizado via rede dentro de 05 (cinco) dias e, quando necessário, foi complementado através de caminhão pipa.

---

<sup>1</sup> Fls. 37/44



Ao final, considera a Câmara Técnica de Saneamento que “A Concessionária Águas de Juturnaíba 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”. Constatado que a Concessionária Águas de Juturnaíba 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 Águas de Juturnaíba 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-12/003-137/2014

Data 14/02/2014 Fls.: 87

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 2324, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA -  
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA, SOBRE PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE  
ÁGUAS 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-12/003.137/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária Águas de Juturnaíba 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