



Gov<sup>o</sup> 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 n<sup>o</sup> E-12/003.144/2015  
Data 09/03/15 55  
Rubrica: Rm/Deu ID 4345648-0

**Processo n<sup>o</sup> .:** E-12/003.144/2015  
**Autuação:** 09/03/2015  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrência N<sup>o</sup> 319 2015.  
**Sessão Regulatória:** 27 de agosto de 2015.

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N<sup>o</sup>. 029, de 06/03/15, que trata da ocorrência de n<sup>o</sup> 319 2015 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária Prolagos.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita orientações de como proceder em relação à ocorrência que trata de problemas no abastecimento de água na residência da cliente, citando que "(...) No dia 12/01/15, enviei à Concessionária o seguinte complemento da ocorrência, solicitando providências URGENTES: "Boa Tarde, Informo que acabamos de receber uma pipa da Prolagos, mas novamente durante toda a semana caiu pouquíssima água. Insisto que deve ocorrer algum problema na manobra, pois a rua paralela tem recebido abastecimento regular, conforme informação dos vizinhos. As duas que ficam na parte mais alta, como a nossa, é que tem tido problema, de repente o fluxo tem que ser por mais tempo, eu não sei, apenas imagino".

Acrescenta a Ouvidoria que, somente em 19/02/15, recebeu a seguinte resposta: "(...) Prezada Ouvidora, considerando o grande consumo no período de verão, com alta demanda pelo fornecimento de água em toda região, houve de fato dificuldades em abastecer satisfatoriamente alguns locais. As localidades onde identificávamos que o problema era decorrente do alto consumo de verão, disponibilizamos o envio de carro-pipa. O Imóvel em questão recebeu duas pipas da Concessionária, uma no dia 12 e outra no dia 21/01/2015. Após o dia 31/01/2015 não identificamos novos registros de reclamação por parte da cliente. Tentamos também contatá-la através dos telefones cadastrados, mas não conseguimos, não temos outros telefones de contato. Sr<sup>a</sup> Tânia, favor nos informar se o problema foi devidamente resolvido". Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho para apuração do descumprimento ao § 2<sup>o</sup>, art.1<sup>o</sup>, cap.I da IN 19/2011, além dos fatos acima narrados".

Conforme resolução do Conselho-Diretor n<sup>o</sup>. 482, de 10/03/15, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.



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 n.º E-12/003.144/20  
Data 09/03/15 56  
Rubrica: Rufo ID 4345648

Em atendimento ao ofício AGENERSA/CASAN N.º 28/2015, no sentido de apresentar pronunciamento, a Concessionária, através da Carta-PR/755/2015 PROLAGOS, procede a juntada do histórico de consumo e esclarece que "(...) identificamos que o imóvel da reclamante está cadastrado sob a matrícula 82440. (...) Ao analisarmos a reclamação, identificamos que a Sr<sup>a</sup> Tânia registrou reclamação junto à Concessionária em 30/12/2014 (período de Alta temporada). Dessa forma, a Concessionária realizou um reforço no abastecimento, a qual desde então já se encontra normalizado".

A CASAN, em seu parecer, argumenta que "(...) Observando-se os Históricos de Consumo apresentados, pode-se verificar que foram feitos dois abastecimentos, através de carro-pipa, com capacidade de 10m<sup>3</sup> de água, cada, cujos registros estão lançados nas referências: 01/2015 e 02/2015 e que o fornecimento de água, entre 11/2014 a 02/2015, totalizou o volume de 250m<sup>3</sup>".

Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto, esta Câmara de Saneamento, considerando que a reclamação se deu em período de alta temporada e pelos registros de consumo apresentados, conclui que não se caracterizou desabastecimento de água na residência do reclamante, conforme consta na ocorrência n.º 319 2015".

Às fls. 24/29, atendendo a minha assessoria, a Procuradoria, após narrativa da ocorrência, ofereceu seu parecer, destacando que "(...) a Concessionária apresentou documentação que mostra que o usuário permaneceu com o consumo de água. (...) No entanto, houve uma queda brusca do consumo do usuário de 52 m<sup>3</sup> de água com relação aos meses de dezembro/2014 e janeiro/2015<sup>1</sup>. Por essa razão, (...) enviou dois carros pipa nos meses em que ocorreu a irregularidade de fornecimento".

Cita que "(...) embora a Concessionária tenha enviado os carros pipa, o consumo do período foi inferior ao dos anos anteriores<sup>2</sup>" e ressalta que "(...) a alta temporada gera um aumento populacional, porém tal fato, por ser característica da região, está previsto no Edital.

(...) Consequentemente, a Concessionária tem a obrigação de adotar todas as medidas necessárias para garantir a continuidade da prestação de seu serviço com eficiência".

<sup>1</sup> - 12/2014 - consumo medido: 90m<sup>3</sup> - consumo de água: 90 m<sup>3</sup>, 01/2015- consumo medido: 28m<sup>3</sup> - consumo de água: 38 m<sup>3</sup>.  
<sup>2</sup> - 02/2015- consumo medido: 36m<sup>3</sup> - consumo de água: 46 m<sup>3</sup>, 01/2015- consumo medido: 28m<sup>3</sup> - consumo de água: 38 m<sup>3</sup>,  
02/2014- consumo medido: 80m<sup>3</sup> - consumo de água: 80 m<sup>3</sup>, 01/2014- consumo medido: 47m<sup>3</sup> - consumo de água: 47 m<sup>3</sup>,  
02/2013- consumo medido: 66m<sup>3</sup> - consumo de água: 66 m<sup>3</sup>, 01/2013- consumo medido: 38m<sup>3</sup> - consumo de água: 38 m<sup>3</sup>



Em relação à aplicação da proporcionalidade e razoabilidade na dosimetria da penalidade, esclarece a Procuradoria que "(...) *Em que pese haja a falha a prestação do serviço, decorrente da irregularidade no abastecimento, para que se possa ser sancionada a Concessionária, é imprescindível considerar tanto a permanência do abastecimento e ser esta a única ocorrência perante esta concessionária, importando na aplicação do princípio da proporcionalidade. (...) Este, embora ainda em evolução, tem como fundamento o excesso de poder, cujo fim é conter atos, decisões e outras condutas de agentes públicos que ultrapassem os limites adequados*".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) *De acordo com a doutrina alemã, para a aplicação do Princípio da proporcionalidade é imprescindível à adoção dos seguintes critérios: o primeiro, adequação que pode ser definida como meio utilizado deve ser compatível com o fim almejado; o segundo, exigibilidade que é a necessidade do ato para atingir ao fim público; e terceiro, a proporcionalidade em sentido estrito, que são as vantagens a serem conquistadas superarem as desvantagens*".

Esclarece que "(...) *O usuário permaneceu utilizando o serviço da concessionária e a regularização do serviço prestado, sendo nítido que a partir de fevereiro de 2015 houve um aumento do consumo, que foi regularizado em março de 2015<sup>3</sup>. (...) Assim, embora tenha a concessionária descumprido o parágrafo segundo da cláusula primeira do Contrato de Concessão, a gravidade da sua conduta não comporta uma penalidade grave, cabendo somente uma leve*".

Por fim, conclui que "(...) *Diante do exposto, esta Procuradoria sugere a aplicação de penalidade leve à Concessionária PROLAGOS em razão da irregularidade no abastecimento de água na residência do usuário, descumprindo o parágrafo segundo da cláusula primeira do contrato de concessão*".

<sup>3</sup> - 3/2015 - consumo medido: 74m<sup>3</sup> - consumo de água: 74 m<sup>3</sup>  
02/2015- consumo medido: 36m<sup>3</sup> - consumo de água: 46 m<sup>3</sup>  
01/2015- consumo medido: 28m<sup>3</sup> - consumo de água: 38 m<sup>3</sup>



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 nº E-12/003.144/2015  
Data 09/03/15 Fl. 58  
Número: Roubica ID 4345648

Em atendimento ao Ofício AGENERSA/MF nº.51, de 10/06/15, a Concessionária, em 14/07/15, anexou aos autos sua correspondência, esclarecendo quanto às obras da concessão com reflexo no abastecimento verão 2014/2015: "(...) *Em dezembro de 2014 foram construídos 04 (quatro) reservatórios com capacidade de armazenamento de 15 milhões de litros de água. Os novos reservatórios se somarão aos 19 existentes e representarão uma importante reserva de contingência especialmente para os períodos de alta temporada, quando a população dos municípios da área de concessão passa de aproximados 500 mil para 2 milhões de pessoas no auge da temporada*".

Acrescenta a Prolagos que "(...) *Desde fevereiro passado foi implantado um equipamento conhecido como reservatório hidropneumático (...), na Estação de Tratamento de Água (ETA) Jurnaíba, localizada no distrito de São Vicente de Paulo em Araruama. A concessionária importou o equipamento da França com o objetivo de minimizar risco de rompimento em tubulações em casos de oscilação de energia na rede elétrica, beneficiando todo o sistema de abastecimento de água da concessionária. (...) Outra importante medida que vem sendo tomada é a modernização do sistema de controle de distribuição através da implantação de macromedidores, válvula auto-operadas e pontos de pressão que permitem analisar em tempo real o comportamento do sistema e atuar remotamente quando necessário, através do CCO - Centro de controle Operacional*".

Registra que "(...) *Para além das obras já previstas, essa Agência Reguladora desenvolveu um Estudo sobre população flutuante acima das previsões editalícias e investimentos atualmente necessários para expansão do atendimento ao contrato de concessão. Este estudo está registrado na Nota Técnica/CASAN nº 107/2014 e o aprofundamento da sua análise se dará por ocasião da III Revisão Quinquenal da concessão, iniciada em 2014*".

Em relação às falhas no fornecimento de energia elétrica, comenta que "(...) *Os projetos foram entregues conforme Carta — PR/01143/2014 PROLAGOS e foram aprovados pela Deliberação AGENERSA Nº 2270/14, pelo custo de R\$ 6.338.646 (Dez/08)*" e "(...) *Além dos custos de aquisição dos geradores, a concessionária teve que arcar com investimentos em bases de fundação e estruturas periféricas para o pleno funcionamento dos equipamentos, cujos valores estão sob orçamento*".



Por isso, entende que "(...) fica comprovado que a Concessionária vem atuando de forma responsável e com o fim de buscar o melhor abastecimento para a população da área de Concessão".

Informa, ainda que, necessita de medidas adicionais pelos consumidores: "(...) Um fator muito importante, além das obras e ações da Concessionária para o Verão 2015 é a colaboração dos proprietários dos imóveis locados para a temporada. A Concessionária sugere que, antes da ocupação, o proprietário vistorie suas instalações internas, como boias das cisternas, registros de entrada e limpezas das caixas d'água com antecedência, não deixando para a última hora estas providências. (...) No que se refere ao caso específico do imóvel cadastrado sob matrícula 82440, concluiu a CASAN, através do Parecer Técnico n.º 62/2015, fls. 19 e seguintes, "que a reclamação se deu em período de alta temporada e pelos registros de consumo apresentados, conclui que não se caracterizou desabastecimento de água na residência do reclamante, conforme consta na ocorrência n.º.3192015".

Esclarece que "(...) através da Carta PR/755/2015, foi encaminhado pela Concessionária foto do medidor com abastecimento e o histórico de consumo da matrícula citada. Neste sentido, podemos observar os consumos do mesmo período (dezembro/2014 e janeiro/2015) nos anos anteriores, na qual no mês de dezembro, o consumo de 2014 foi superior a todos os anos anteriores, conforme segue histórico abaixo:

REFERENCIA	LEITURA	CONS_MEDIDO	CONS_FATURADO	MEDIA
jan/15	2642	28	38	59
dez/14	2614	90	90	54
jan/14	1944	47	47	51
dez/13	1897	26	26	53
jan/13	1326	38	38	58
dez/12	1288	54	54	57
jan/12	653	57	57	58
dez/11	596	49	49	58
jan/11	3177	13	13	46
dez/10	3164	49	49	48
jan/10	2647	33	33	46
dez/09	2614	69	69	43
jan/09	2107	39	39	44
dez/08	2068	43	43	40
jan/08	1684	40	40	28
dez/07	1644	12	12	27
jan/07	1334	23	23	41
dez/06	1311	3	10	44
jan/06	873	53	53	38
dez/05	820	40	40	40
jan/05	389	24	24	44
dez/04	365	65	65	42



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 n.º E-12/003.144/2015  
Data 09/03/15 às 15:00  
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Prossegue "(...) conforme comprovado acima, identificamos que o consumo do mês de janeiro/2015 não foi tão inferior ao consumo dos anos anteriores. Insta destacar, que a Concessionária forneceu o abastecimento alternativo, através de caminhão pipa" e "(...) vem cumprindo com o contrato de concessão, conforme prevê o artigo 4º da Lei Federal nº 8.987/95, **no que se refere às metas de atendimento e investimento, ambas controladas e fiscalizadas por essa AGENERSA.** (...) Neste sentido teve certificada por essa Agência Reguladora o cumprimento de suas metas de atendimento a população, nos termos do Edital de Licitação nº04/96-SOSP-RJ, **conforme Notas Técnicas 62/2011, 123/2012, 093/2013 e 125/2014.**

Ao final, conclui "(...) Essas são as razões pelas quais a concessionária não concorda com a sugestão da Procuradoria para aplicação de penalidade leve, já que comprovadamente empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos do aumento da população na área de concessão, bem como não negligenciou no atendimento necessário aos seus clientes.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.144/2015  
Data 09/03/15 Fls.: 01  
Rubrica: 43080300

**Processo nº.:** E-12/003.144/2015  
**Autuação:** 09/03/2015  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrência Nº 319 2015.  
**Sessão Regulatória:** 27 de agosto de 2015.

## VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência 319 2015, tendo em vista a reclamação da cliente da Concessionária junto à Ouvidoria da AGENERSA, em 09/01/15, sobre problemas no abastecimento de água em sua residência e tem por finalidade avaliar a responsabilidade da Prolagos.

Aquela Ouvidoria narra, também, que, em complemento à ocorrência, solicitou providências à Delegatária em 12/01/15 e, somente obteve resposta em 19/02/15.

Em sua defesa, em síntese, a Concessionária informa que a cliente registrou inicialmente a reclamação junto à Prolagos em 30/12/14 (período de alta temporada), tendo realizado esforços para minimizar os transtornos no abastecimento, através do envio de carros pipa nos dias 12 e 21/01/15 e que, após aquelas datas, a situação foi normalizada.

A CASAN, em seu parecer técnico, argumenta que a reclamação se deu em período de alta temporada e pelos registros de consumo apresentados, conclui que não se caracterizou desabastecimento de água na residência da reclamante, dando a entender não haver responsabilidade da Concessionária capaz de a mesma ser responsabilizada por qualquer irregularidade.

Por sua vez, a Procuradoria, em sentido contrário, informa que a alta temporada gera um aumento populacional, porém tal fato, por ser característica da região, está previsto no Edital. Por isso, entende que a Concessionária tem a obrigação de adotar todas as medidas necessárias para garantir a continuidade da prestação de seu serviço com eficiência, motivo pelo qual, sinaliza pela aplicação de penalidade, ante a ausência de continuidade da prestação do serviço.



Pelo que vislumbrei dos autos, a cliente permaneceu com abastecimento de água, embora, irregular, considerando para tanto o aumento populacional significativo naquela região no período de alta temporada.

Como pode ser constatado nos autos, as causas dos transtornos no abastecimento de água daquela região foram relacionadas ao grande aumento da população flutuante naquele período e, possivelmente, agravado também pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários daquela região.

Independente do reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e da enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias, sinalizo que matéria similar a aqui tratada, relacionada à precariedade no abastecimento de água na Região dos Lagos, especificamente no final do ano de 2013 e início do ano seguinte, foi julgada aqui nesta Agência, através de outros processos, os quais continham diversas reclamações de mesmo teor de usuários da Concessionária PROLAGOS.

Portanto, não obstante as ações adotadas pela Concessionária para minimizar os transtornos ocasionados pelo abastecimento de água prestado de forma irregular, observo que a resposta à reclamação não se deu de imediato à cliente, o que a sujeita à aplicação de penalidade.

Ademais, não foi observado o prazo de atendimento da Ouvidoria desta Agência, tendo em vista o complemento de sua solicitação, realizado em 12/01/15 e a resposta da Prolagos, tão somente, em 19/02/15.

Assim, entendo como infração contratual, por parte da Concessionária, o não atendimento à cliente e Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo, por esses motivos a aplicação de penalidade.





Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003.144/2015
Data	09/03/15
Folha	63
Índice	L 43066566

Desta forma, sugiro ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima Nona, §1º "a" e Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 21, Inciso I, alínea "a" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009, conforme os fatos narrados no presente processo relacionado ao atendimento da cliente.

II - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 23, Inciso I, alínea "a" da Instrução Normativa CODIR nº.007/2009 e art. 2º da Instrução Normativa 044/2014, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "a", do Contrato de Concessão, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

III - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



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 nº E-12/003.144/2015  
Data 09/03/15 15:04  
Autenticado em 09/03/15 15:04  
L13666566

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2622 , DE 27 DE AGOSTO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIA Nº 319 2015.**

**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-12/003.144/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**


**Art.1º** - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima Nona, §1º "a" e Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 21, Inciso I, alínea "a" da Instrução Normativa CODIR nº. 007/2009, conforme os fatos narrados no presente processo relacionado ao atendimento da cliente.

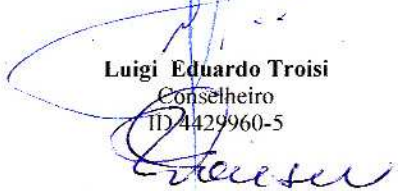
**Art.2º** - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 23, Inciso I, alínea "a" da Instrução Normativa CODIR nº.007/2009 e art. 2º da Instrução Normativa 044/2014, em razão do descumprimento da Cláusula Décima Nona, §1º "a", do Contrato de Concessão, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

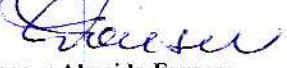
**Art.3º** - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura dos correspondentes autos de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2015.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 3923473-8

  
**Aline Silva Araujo**  
Vogal