



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-12/003/472/2014  
Data 28/08/14 p. 226  
Subscrição: Rumôni ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.472/2014  
Autuação: 28/08/2014  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, concernentes a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, especialmente nos Municípios atendidos pela Concessionária PROLAGOS.  
Sessão Regulatória: 29 de setembro de 2015

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 352, de 28/08/14, em razão das ocorrências (543977, 544021, 544004, 544010, 544039, 544038, 544032, 543479, 543386, 543783) registradas na Ouvidoria desta Agência contra a Concessionária PROLAGOS a respeito de problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos.

Conforme histórico de atendimento, as referidas ocorrências foram registradas na AGENERSA entre o período de 06 a 23/01/14 e, em todas as reclamações, os consumidores relatam a falta de abastecimento de água.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 455, de 02/09/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para minha relatoria.

Em 29/09/2014, a CASAN anexou ao processo o Parecer Técnico CASAN Nº. 123/2014, apresentando sua análise como segue: "(...) a Concessionária Prolagos está obrigada, por determinação contratual, a atender a uma população de 577.184 habitantes, o que corresponde a 90% de 641.315, podendo, atualmente abastecer a (99,2% de 641.315) 636.184 habitantes".

Salienta a CASAN que "(...) a Concessionária vem cumprindo rigorosamente o estabelecido na Cláusula Sexta do Contrato de Concessão, respeitando as projeções de demanda, traduzidas pelas taxas de crescimento populacional, que são verificadas pela CASAN, através dos pareceres de Cumprimento de Metas, constantes das Notas Técnicas emitidas por esta Câmara Técnica. (...) É importante frisar que qualquer acréscimo de população sobre a estabelecida pela Meta Contratual exigirá da Concessionária ações que ultrapassem as exigidas no Contrato de Concessão, que, no entendimento desta Câmara, caracteriza uma situação de EMERGÊNCIA".



Menciona a CASAN que "(...) De acordo com o Parágrafo Quarto da Cláusula Décima do Contrato de Concessão, uma interrupção no abastecimento, na situação de Emergência, não é considerada como DESCONTINUIDADE no atendimento ao usuário. (...) O Processo E-12/003.362/2014 determinou que a CASAN elaborasse um estudo contendo projetos e investimentos visando a obtenção de soluções para resolver os problemas estruturais de falta d'água que ocorre na Região dos Lagos, em Altas Temporadas".

Acrescenta que "(...) o item I do Anexo IV do Edital de Concessão n.º CN 04/96 estabelece que a maior população da Área de Concessão ocorre em três meses por ano. (...) Reforçando essa informação, o Plano Municipal de Saneamento Básico, elaborado para o Governo do Estado do Rio de Janeiro, ressalta que o período de Alta Temporada turística nessa Área de Concessão, ocorre entre dezembro a fevereiro do ano seguinte."

Aduz, ainda, que "(...) A Concessionária Prolagos está atendendo rigorosamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão, conforme já atestado nas Comprovações de Cumprimento de Metas, constantes em Notas Técnicas emitidas por esta Câmara de Saneamento, ficando claro que a obrigação contratual determina o atendimento a 577.184 habitantes, que corresponde a 90% dos 641.315 habitantes da área (residentes acrescidos dos flutuantes). (...) A água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante, (...) no momento em que, repentinamente, surgem turistas/visitantes que elevam a população significativamente, a distribuição de água passa a ficar prejudicada, caracterizando o sistema de abastecimento de água, como na condição de EMERGÊNCIA".

Comenta que "(...) Ficou constatado que a Prolagos envidou significativos esforços para atender a todas as reclamações surgidas, tomando providências emergenciais para amenizar as dificuldades que ocorreram na distribuição de água" e "(...) Cabe esclarecer que o período considerado pela CASAN, como sendo de Alta Temporada, na Região dos Lagos, se estende de meados de dezembro a meados de março do ano seguinte, época em que turistas/visitantes afluem para a Região dos Lagos, estando baseado em observações próprias e pelas informações contidas no Edital de Concessão CN n.º 04/96 e no Plano Municipal de Saneamento Básico elaborado para a Região dos Lagos"



Atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 102/14, a Concessionária, através da Carta - PR/297/2015/PROLAGOS, de 12/02/15, esclarece que "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos. (...) 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 até dezembro/13 e, a partir de final de fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s".

Salienta que "(...) Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de plantões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas. (...) A operação dos sistemas esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e início das férias".

Segundo a Concessionária, no ano de 2014, a questão informada teve seu efeito ampliado pelas seguintes circunstâncias:

"(...) a) A área da concessão, que conta com 390 mil habitantes, recebeu um número de turistas 05 (cinco) vezes superior a população residente, pelo menos 20% acima das melhores previsões (...)

"(...) b) Há informação do Centro de Previsão do Tempo e Estudos Climáticos (CPTEC) baseado nas informações colhidas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) de que a região da concessão da Prolagos registrou as mais altas temperaturas já verificadas no mundo, precisamente a 3ª temperatura mais alta, o que determinou um expressivo aumento no consumo diário de água, esvaziando rapidamente os reservatórios".



Comenta que "(...) Em relação aos eventos ocorridos, registramos que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e em relação à falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. (...) A Prolagos realizou todos os procedimentos necessários para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retoma a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança".

Menciona que "(...) duas situações de paragens de sistemas em curto prazo e em alta temporada, com um consumo ampliado em cinco vezes da água habitualmente consumida, demandou de um maior intervalo de tempo para normalização do abastecimento.

A defasagem de abastecimento por meio de tubulação foi compensada imediatamente com a entrega de água por caminhão pipa, contratação emergencial feita pela concessionária para complementar o seu plano contingencial neste período para o qual reserva sete caminhões, passando para 21 caminhões. Estas pipas d'água estavam sendo disponibilizadas para os consumidores que não conseguiam se abastecer por meio de tubulação.

(...) E, neste sentido, resta evidente que a continuidade dos serviços públicos não pode ter caráter absoluto, mesmo se constituindo esta a regra geral. Há excepcionalidades a este princípio. Existem situações específicas onde a empresa está autorizada a paralisar temporariamente os serviços, principalmente em casos de necessidade de realização de reparos técnicos ou na realização de obras para expansão e melhorias, conforme inclusive previsto no contrato de concessão, cláusula 10 (...)"

Registra que "(...) a concessionária respeita a primazia do serviço prestado a população. (...) Nunca é demais salientar que a concessionária 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 à população, nos termos do Edital de Licitação nº 04/96- SQSP-RJ, conforme Notas Técnicas nºs 62/2011, 123/2012, 093/2013".



Quanto à falha no fornecimento de energia elétrica, aponta que "(...) após a perda de pressão na linha em face do rompimento da adutora de 31/12/2013, o sistema iniciou a retomada de pressão gradativa. Antes de seu completo restabelecimento, no dia 09/01/2014 a concessionária foi informada pela Ampla sobre uma manutenção agendada na rede elétrica com apenas 30 minutos de antecedência, em total desconformidade com a Resolução 414/2010 da ANEEL que determina em seu artigo 173 que o usuário deve ser notificado com antecedência mínima de 03 dias da suspensão de fornecimento de energia quando tal se der por questões de ordem técnica ou de segurança. (...) Pela imprevisibilidade do ocorrido não há que se falar em responsabilização pela falta do dever de cuidado da empresa e manutenção do sistema de abastecimento".

Prossegue aduzindo que "(...) O abastecimento prejudicado em algumas localidades a partir de 09/01/2014 ocorreu em virtude da falha no fornecimento de energia elétrica, de responsabilidade de terceiro, situação fora do controle da concessionária, o que ilide a responsabilidade da Prolagos. (...) Em face da apuração procedida pela AGENERSA, atualmente a empresa está em fase de cumprimento da Deliberação AGENERSA nº 1.893/13, a qual determinou que a Prolagos apresentasse no "prazo de 30 dias projetos para a implantação dos sistemas de geração própria de energia e solução dos problemas de variação de tensão, em pontos considerados vitais para o serviço de água e esgoto, exibindo relação custo-benefício, bem como cronograma físico-financeiro e planilha orçamentária detalhada".

Prossegue informando que "(...) a empresa em momento algum deixou de atender os seus clientes e imediatamente mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, por meio de manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica.

(...) Também (...) disponibilizou caminhões pipas aos usuários que não conseguiam se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento; divulgou em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados e solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação; cientificou Poderes Concedentes, Juizes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas (...)."



Por fim, entende que "(...) não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado; está autorizada, nos limites contratuais, a paralisar o sistema por questões de ordem técnica como no caso do rompimento da adutora de 31 de dezembro de 2013 e teve a sua operação prejudicada pela falta de energia, fato de terceiro, devidamente comprovado, que se compara às situações de caso fortuito e força maior, de modo a excluir o próprio nexo de causalidade existente entre a conduta do agente e eventual dano. (...) Mais que isto, a concessionária comprovadamente empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes".

Em 10/03/15, o processo foi enviado à CASAN, por intermédio da Procuradoria, para análise dos históricos de consumo referentes aos usuários.

Em 24/03/2015, a CASAN anexou ao processo novo Parecer Técnico CASAN Nº. 21/2015, apresentando sua análise comparativa considerando os históricos de consumos no período entre novembro/2013 e fevereiro/2014<sup>1</sup>.

As fls. 172/ 191, a Procuradoria registra que na análise emergencial: "(...) A CASAN, em sua nota técnica de fls. 27/34, afirma que a falta de abastecimento se deu em decorrência de situação emergencial, em razão do aumento populacional no período de alta temporada. (...) É possível definir, sucintamente, situação emergencial como aquela em que não há previsibilidade, ou seja, uma situação anormal" e que "(...) Na lição do Dr. Sérgio Luiz Barbosa Neves, em seu parecer 01/99 da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro<sup>1</sup>, a situação emergencial é uma situação adversa que não foi oriunda da negligência do agente público, no caso, a Concessionária de serviço público.

Esclarece a Procuradoria que "(...) A partir da situação acima, é possível analisar as alegações da Concessionária nos critérios adotados pelo ilustre Procurador do Estado. É nitido que diversos foram os fatores que acarretaram a falta de abastecimento de água na Região dos Lagos: aumento populacional, falta de energia elétrica e rompimento da adutora" e "(...) Quanto ao aumento populacional, este é previsível em razão da região da concessão ser área turística. É certo que cabe à Concessionária adotar todas as medidas garantidoras da prestação de serviço".

<sup>1</sup>NEVES, Sérgio Luiz Barbosa. Revista de Direito da Procuradoria – Geral do Estado do Rio de Janeiro, nº 52, 1999, no site: [http://download.rj.gov.br/documentos/10112/813727/DI.DI.FE-17879.pdf/Revista52Pareceres\\_pg\\_262\\_a\\_268.pdf](http://download.rj.gov.br/documentos/10112/813727/DI.DI.FE-17879.pdf/Revista52Pareceres_pg_262_a_268.pdf). Cumpre salientar que a Procuradoria do Estado do Rio de Janeiro possui enunciado que define a situação de emergência: E.20, item 2.



Cita a Procuradoria que "(...) A Concessionária alega que o aumento da população flutuante é considerado situação emergencial, porém não deve prosperar. Ao analisar o Edital para a Concessão de serviços públicos, é possível extrair da exposição de motivos que o fato da população flutuante ser maior que a população residente, sendo esta uma característica da área de concessão. (...) A previsibilidade descaracteriza a situação de emergência, uma vez que possibilita a atuação preventiva da Concessionária, objetivando evitar risco de dano ao usuário, em outras palavras, a falta de abastecimento de água. (...) Ou seja, a previsibilidade permite a adoção de medidas a viabilizar o abastecimento de água, mesmo que a população flutuante seja superior ao previsto no contrato de concessão".

Registra a Procuradoria que "(...) Quanto à falta de energia elétrica, a Concessionária afirma ter conhecimento da falta de energia elétrica, embora informe que o comunicado tenha ocorrido no prazo de 30 minutos antes do corte. (...) Todavia, a PROLAGOS não logrou êxito em comprová-la, sendo certo que, de acordo com o art. 26 da Lei Estadual 5427/2009 c/c art. 333, I, CPC, o ônus da prova das alegações é da Concessionária. Assim, caberia à mesma demonstrar nos autos a ilegalidade do comunicado da ampla quanto à necessidade de corte de energia elétrica".

Quanto a responsabilidade pela manutenção da adutora, sustenta a Procuradoria que "(...) a Concessionária atribui como causa da falta de abastecimento de água o rompimento de uma adutora. (...) De fato, houve negligência da Concessionária na manutenção da tubulação da adutora. Isso descaracteriza o estado emergencial, obrigando a prestadora de serviço público tomar todas as medidas para o abastecimento de água. (...) Inclusive, cumpre esclarecer que, em alguns julgados, os Magistrados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro firmaram entendimento que tal fato caracteriza caso fortuito interno inerente ao risco do empreendimento assumido pela prestadora de serviço, o que impossibilita que seus consumidores arquem com os prejuízos".

Frisa a Procuradoria que: "(...) Corroborando com este entendimento, a Concessionária, na cláusula sexta do contrato de concessão, assumiu todos os riscos do empreendimento, excetuando aqueles previstos no contrato de concessão. Ao analisar o negócio jurídico celebrado, não há qualquer cláusula que afaste a responsabilidade da Concessionária quanto ao seu dever de manutenção da adutora, sendo a mesma responsável como supracitado, assumindo todos os riscos de sua negligência, civil e/ou administrativamente".



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

Esclarece a Procuradoria a ausência de proporcionalidade quanto ao tempo que os usuários permaneceram sem água: "(...) Os documentos de fls.81/130 mostram as providências tomadas pela Concessionária. A tabela abaixo mostra as datas da solicitação, previsão para o atendimento, encerramento, com o suposto retorno do abastecimento de água e a data da Reclamação junto a esta Agência Reguladora".

	Solicitação	Previsão	Encerramento	Reclamação junto Agensera
Marcos Paulo da Rocha Fernandes - Ocorrência 543977	17/01/2014	24/01/2014	06/03/2014	21/01/2014
Paulo Roberto Franco - Ocorrência 544021	02/01/2014	03/01/2014	06/01/2014	22/01/2014
	24/01/2014	25/01/2014	27/01/2014	
Condomínio Mirante da Alvorada Ocorrência 544004	29/12/2013	05/01/2014	06/03/2014	22/01/2014
	21/01/2014	22/01/2014	22/01/2014	
	23/01/2014	24/01/2014	25/01/2014	
Almerinda Fernandes Barbosa - Ocorrência 544010	06/01/2014	13/01/2014	09/01/2014	22/01/2014
	11/01/2014	12/01/2014	16/01/2014	
	23/01/2014	24/01/2014	26/01/2014	
Andrea Luz de Souza - Ocorrência 544039	06/01/2014	13/01/2014	27/02/2014	23/01/2014
Espólio Luiz Omar Meireles / Regina Celi R.R Meireles - Ocorrência 544038	10/01/2014	17/01/2014	09/01/2014 <sup>2</sup>	23/01/2014
Paulo César Pessoa Nunes - Ocorrência 544032	15/01/2014	20/01/2014	24/01/2014	23/01/2014
	03/02/2014	08/02/2014	10/02/2014	
Araçá Ferreira de Sousa - Ocorrência 543479	03/01/2014	10/01/2014	06/03/2014	07/01/2014
	07/01/2014	22/01/2014	10/01/2014	
Carlos Alberto de Faro Marzullo - Ocorrência 543386	03/01/2014	18/01/2014	06/03/2014	06/01/2014
	07/01/2014	08/01/2014	10/01/2014	
	27/01/2014	28/01/2014	30/01/2014	
Luiz Carlos Pinto Fraga - Ocorrência 543783	17/01/2014	18/01/2014	27/02/2014	14/01/2014

Acrescenta a Procuradoria que "(...) O fornecimento de água é essencial para a dignidade humana, portanto, a falha no abastecimento deve ser reparada com rapidez e eficiência. Este reparo com rapidez não aconteceu no caso em tela. O Manual de Procedimento estipula prazos para o atendimento ao cliente, (...) de 48 horas para atendimento para falta de água nos logradouros e 24 horas para abastecimento com carros pipas. De acordo com a tabela acima e o Parecer da CASAN de fls. 164/169; a Concessionária descumpriu com os prazos estipulados (...)"

<sup>2</sup> Data extraída da tela sistêmica de fls. 113.





Informa, ainda que, "(...) em se tratando de serviço essencial, como é o caso de água, o fornecedor do serviço tem o dever de prestá-lo de forma continuada, segura e ininterrupta de acordo com os princípios e regras que informam o Ordenamento Jurídico vigente. A interrupção somente poderia ser permitida em casos de situações emergenciais ou quando há aviso prévio". Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária PROLAGOS, em relação ao descumprimento das cláusulas do contrato de concessão, decorrentes da prestação de serviço público inadequada; bem como, remessa destes autos à ouvidoria para averiguação da real situação dos usuários referentes a este processo".

Atendendo ao ofício AGENERSA/MF Nº 44, em 12/05/15, a Concessionária apresenta suas considerações finais reiterando, esclarecendo que "(...) a situação de cada um dos consumidores foi tratada de forma individual. O abastecimento por meio de canalização demandava de água nos sistemas. A solução encontrada até a normalização do abastecimento foi a contratação de caminhões pipa para atendimento aos consumidores que tiveram dificuldade de abastecimento por meio da rede e a realização urgente de obras de otimização, fazendo com que a retomada do abastecimento atingisse mais rapidamente os pontos mais altos da concessão. (...) Em nenhum momento a concessionária manifestou que nos dias onde o atendimento foi impactado pelos fatores acima o abastecimento foi normal. O que a empresa defende e vem sendo entendida pelo Judiciário é que os eventos superaram a área de sua ação ou determinação e responsabilidade".

Prossegue aduzindo que "(...) Este também parece ser o entendimento do Conselho Diretor ao aprovar por meio da Deliberação AGENERSA nº 2270, de 27/11/2014 investimentos para implantação do sistema de geradores de energia:

Artigo 2º: "Aprovar as investimentos para Implantação dos sistemas de geração própria de energia e mitigação dos problemas de variação de tensão, em pontos considerados vitais para o serviço de água e esgoto, no valor de R\$ 6.087.198,27 (seis milhões, oitenta e sete mil cento e noventa e oito reais e vinte e sete centavos) - base Dezembro/2008, conforme projeto Concessionária Prolagos e de R\$ 692.820,45 (seiscentos e noventa e dois mil oitocentos e vinte reais e quarenta e cinco centavos) - base Agosto/96, conforme projeto apresentado pelo Concessionária Águas de Juturnaíba incorporando os valores em questão à 3º Revisão Quinquenal de ambas".



Esclarece a Concessionária que "(...) se a própria Agência Reguladora entende que a falta de energia impacta no atendimento ao consumidor; se determina a implantação de uma geração de energia própria e autoriza reequilíbrio contratual por não constar do Plano de Investimentos aprovado; se reconhece por meio de sua câmara técnica que a população que ocupou a área da concessão é superior àquela prevista no Contrato de Concessão (vide cálculo de população flutuante conforme Edital de Concessão), bem como que a empresa empreendeu todos os esforços para minorar as consequências dos problemas de abastecimento enfrentados no período, a imputação de responsabilidade e/ou aplicação de penalidade se mostra incompatível".

Assevera que "(...) A previsibilidade do aumento da população deve se ater as previsões da contratação, até porque fornecimento de água considera investimentos prévios para produção e distribuição de água, e todos os investimentos previstos vêm sendo cumpridos pela empresa conforme metas contratuais. (...) Nas poucas demandas havidas junto ao judiciário em face do tema, a empresa vem logrando êxito pelo entendimento de que a culpa de terceiro é excludente de responsabilidade da concessionária".

Por fim, requer a Concessionária que essa "(...) Agência Reguladora (...) reconheça, ao julgar o presente administrativo, que a concessionária Prolagos atendeu por ocasião do evento, a percentual superior à população fixa e flutuante a que está obrigada a atender conforme contrato de concessão estabelecido, sendo que a superpopulação na área da concessão por ocasião do evento, somada as situações de rompimento de adutora e falta de energia elétrica foram determinantes para a precariedade de abastecimento, objeto do presente regulatório, não podendo a concessionária ser responsabilizada para além de suas obrigações contratuais".

É o relatório.

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

(...) **MARCOS PAULO DA ROCHA FERNANDES**

- Consumo Medido: 67 m<sup>3</sup>
- Compareceu à Loja, em 17/01/2014, questionando está sem abastecimento mais de 20 dias;  
Abastecimento normalizado;  
Ocorrência encerrada em 06/03/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 67 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 67 m<sup>3</sup>.

(...) **PAULO ROBERTO FRANCO**

- Consumo Medido: 15 m<sup>3</sup>
- Solicitou, em 02/01/2014, pipa com 10 m<sup>2</sup> equipado com mangueira de 25 metros;  
Abastecimento em 06/01/2014, com pipa de 10 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 06/01/2014;
- Solicitou, em 24/01/2014, pipa com 10 m<sup>2</sup> equipado com mangueira de 30 metros;  
Abastecimento em 26/01/2014, com pipa de 10 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 27/01/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 35 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 44 m<sup>3</sup>.

(...) **LINCON MARQUES SOUZA DE AZEREDO (CONDOMÍNIO MIRANTE DA ALVORADA)**

- Consumo Medido: 447 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 29/12/2013, questionou falta de abastecimento;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 06/03/2014;
- Solicitou, em 21/01/2014, pipa com 20 m<sup>2</sup> e equipado com mangueira de 35 metros;  
Abastecimento realizado em 21/01/2014, com pipa de 20 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 22/01/2014;
- Solicitou, em 23/01/2014, pipa com 20 m<sup>2</sup> e equipado com mangueira de 35 metros;  
Abastecimento realizado em 23/01/2014, com pipa de 20 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 25/01/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 487 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 592 m<sup>3</sup>.

(...) **ROBERTO FERREIRA MAGALHÃES (ANDREA LUZ DE SOUZA)**

- Consumo Medido: 02 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 06/01/2014, questionou falta de abastecimento desde 28/12/2013;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 27/02/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 02 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 40 m<sup>3</sup>.

(...) **ADILSON RODRIGUES BARBOSA (ALMERINDA FERNANDES BARBOSA)**

- Consumo Medido: 104 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 06/01/2014, questionou falta de abastecimento por 02 semanas;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 09/01/2014;
- Solicitou, em 11/01/2014, pipa com 10 m<sup>2</sup>;  
Abastecimento em 16/01/2014, com pipa de 10 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 16/01/2014;
- Solicitou, em 23/01/2014, pipa com 10 m<sup>2</sup> e equipado com mangueira de 16 metros;  
Abastecimento em 25/01/2014, com pipa de 10 m<sup>2</sup>;  
Ocorrência encerrada em 26/01/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 124 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 124 m<sup>3</sup>.

(...) **REGINA COÉLI ROCHA RABELO MEIRELES**

- Consumo Medido: 41 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 10/01/2014, questionou falta de abastecimento;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 29/01/2014; (obs: deve ter havido engano no lançamento da data).
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 41 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 45 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

(...)**VALERIA LEITE DE OLIVEIRA LIMA (PAULO CESAR PESSOA NUNES)**

- Consumo Medido: zero m<sup>3</sup>
- Cliente, em 15/01/2014, pipa justiça com 10m<sup>3</sup> equipado com mangueira de 50 metros;  
Abastecimento em 23/01/2014, com pipa de 10m<sup>3</sup>;  
Ocorrência encerrada em 24/01/2014;
- Solicitou, em 03/02/2014, pipa justiça com 10m<sup>3</sup> equipado com mangueira de 50 metros;  
Abastecimento em 04/02/2014, com pipa de 10 m<sup>3</sup>;  
Ocorrência encerrada em 10/02/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 20 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - (não informado).

(...)**JARACI FERREIRA DE SOUZA**

- Consumo Medido: 10 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 03/01/2014, questionou falta de abastecimento por duas semanas;  
Abastecimento em normalização;  
Ocorrência encerrada em 06/03/2014;
- Solicitou, em 07/01/2014, pipa;  
Em 09/01/2014, a pipa enviada não abasteceu face a sistema estar cheio;  
Ocorrência encerrada em 10/01/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 10 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 40 m<sup>3</sup>

(...)**CARLOS ALBERTO DE FARO MARZULO**

- Consumo Medido: 42 m<sup>3</sup>
- Cliente, em 03/01/2014, questionou falta de abastecimento;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 06/03/2014;
- Solicitou, em 07/01/2014, pipa com 10 m<sup>3</sup>;  
Abastecimento em 09/01/2014, com pipa de 10 m<sup>3</sup>;  
Ocorrência encerrada em 10/01/2014;
- Solicitou, em 27/01/2014, pipa com 10 m<sup>3</sup>;  
Abastecimento em 28/01/2014, com pipa de 10 m<sup>3</sup>;  
Ocorrência encerrada em 30/01/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 62 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 73 m<sup>3</sup>.

(...)**LUIZ CARLOS PINTO FRAGA**

- Consumo Medido: 27 m<sup>3</sup>
- Cliente questiona, em 17/01/2014, que está sem abastecimento;  
Abastecimento foi normalizado;  
Ocorrência encerrada em 27/02/2014;
- Consumo no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 27 m<sup>3</sup>
- Consumo faturado no período - novembro/2013 a fevereiro/2014 - 43 m<sup>3</sup>



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 nº E-12/003/472/2014

Data 28/08/14 Fls. 238

Rubrica: RUIBON ID 4345642-0


**Processo nº:** E-12/003.472/2014  
**Autuação:** 28/08/2014  
**Concessionária:** PROLAGOS  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA, concernentes a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos, especialmente nos Municípios atendidos pela Concessionária PROLAGOS.

**Sessão Regulatória:** 29 de setembro de 2015

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências (543977, 544021, 544004, 544010, 544039, 544038, 544032, 543479, 543386, 543783) registradas na Ouvidoria desta Agência contra a Concessionária PROLAGOS relativas a problemas no abastecimento de água na Região dos Lagos no período de 06 a 23/01/14.

Em sua defesa, a Concessionária, após informar todas as providências necessárias adotadas ao seu alcance<sup>1</sup> para o período de grande ocupação da região, ressaltou que a operação esteve dentro da normalidade até 31 de dezembro de 2013 quando, então, houve o rompimento na adutora principal, na altura da Rua do Fogo, município de São Pedro da Aldeia, evento coincidente com a data em que a população da região da concessão habitualmente triplica em face das festas de final de ano e das férias.

Em relação aos eventos ocorridos, registra a Delegatária que houve o rompimento de duas adutoras, uma por questões mecânicas e outra em virtude de oscilação na rede de energia, sendo amplamente divulgados tais eventos pela empresa na mídia, e, em relação à falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram às escuras neste período. Não obstante tais acontecimentos, realizou todos os procedimentos para reparo nas duas ocasiões de rompimento das adutoras, mas como é sabido, o sistema retoma a sua operação gradativamente, por uma questão de segurança. 

<sup>1</sup> "(...) ao longo dos 15 (quinze) anos de concessão, tomou todas as medidas necessárias preparatórias para o período de maior ocupação populacional nos municípios onde detém a concessão para abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.

(...) organizou o Plano de Operações Verão 2014, com promoção de ampliação de cobertura de atendimento (...)

Providenciou a configuração do sistema do Centro de Controle Operacional, ampliou o número de funcionários para suas lojas de atendimento e Call Center, organizou escala de plantões para seus supervisores, deu manutenção preventiva em todo sistema de esgotamento sanitário, adquiriu estoque adicional de contingências (produtos químicos, materiais de reparos, bombas reserva (...), locou geradores de energia para unidades estratégicas do sistema, dentre outras medidas".



Registra a Concessionária que a empresa, em momento algum, deixou de atender os seus clientes, adotando diversas providências já relatadas<sup>2</sup> em outros processos de natureza similar.

Por fim, entende que não deu causa a nenhum dos eventos que prejudicaram o abastecimento no período mencionado e empreendeu todos os esforços para minimizar os impactos e não negligenciou no atendimento necessário aos clientes, em número muito superior ao estipulado contratualmente.

A CASAN apresenta seu relatório, contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações e, em sua conclusão, afirma que a Concessionária PROLAGOS está cumprindo rigorosamente as Metas estabelecidas no Contrato de Concessão, em ambos os Sistemas: Produção e Distribuição de Água e na Coleta e Tratamento de Esgotos Sanitários.

Afirma aquela Câmara Técnica que a água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante, dentro dos limites contratuais e da razoabilidade, que ocupa toda a Área de Concessão, atualmente com registro de 641.315 habitantes. No momento em que, repentinamente, surgem visitantes que elevam esse número significativamente, a distribuição de água passa a ficar prejudicada.

Frisa a Câmara Técnica que, no final do ano de 2013, o abastecimento de água foi agravado, pelas seguintes causas principais: a superpopulação citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários.

2

- Mapeou todas as áreas afetadas, tendo iniciado obras emergenciais para que a água disponibilizada pudesse, por meio de manobras diretas, chegar aos locais de maior cota altimétrica;
- Disponibilizou, ainda, caminhões pipas aos usuários que não conseguiam se abastecer adequadamente pelas redes de abastecimento;
- Divulgou, em TV, rádios e jornais de grande circulação na área da concessão, as condições excepcionais em que operava os sistemas nos dias mencionados;
- Solicitou redução no consumo, com o fim de atender a um maior número de pessoas através da tubulação e
- Cientificou Poderes Concedentes, Juízes e Promotores de Justiça da Tutela Coletiva da área da concessão sobre as medidas contingenciais tomadas.



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-12/003/472/2014  
Data 28/08/14 nº 240  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Por isso, entendeu que a PROLAGOS envidou significativos esforços para atender às 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, com o propósito de atenuar o sofrimento dos usuários provocado pela escassez de água.

A Procuradoria, entendendo de forma diversa, em razão de considerar que embora tenha a PROLAGOS tomado as medidas necessárias para garantir o suprimento de água aos usuários, com medidas, dentre outras, de abastecimento de carros pipa, as justificativas apresentadas não tem o condão de eximi-la do cumprimento da obrigação constitucional da prestação do serviço adequado, bem como pelos documentos apresentados pela própria Concessionária, as providências tomadas ultrapassaram os prazos estipulados no Manual de Procedimento, razão pela qual, opina pela aplicação de penalidade.

Independente do reconhecimento das medidas adotadas pela Concessionária e da enorme quantidade de pessoas que frequentam aquela região no período de férias e em consequência desse fator a demanda por água aumenta na mesma proporção, 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, foi julgada aqui nesta Agência, através de outros processos, os quais continham diversas reclamações de mesmo teor de usuários da Concessionária PROLAGOS.

Não obstante todas as características daquela região no referido período, deve-se observar também que tal demanda populacional foge da previsão contratual da Concessionária, até porque a PROLAGOS vem cumprindo as metas de atendimento previstas no Contrato de Concessão para produção e distribuição de água.

Ademais, visando diminuir significativamente as reclamações relacionadas à falta de abastecimento no período crítico, por problemas de energia elétrica, foi determinado por essa Agência, no ano de 2014, a implantação pela Concessionária de aumento de geração de energia própria, ou seja, por todas as medidas adotadas, pôde-se constatar uma melhora substancial no último verão (2015).



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-12/003/472 / 2014  
Data 08/08, 14<sup>h</sup> 24<sup>m</sup>  
Rubrica: Reuniao ID 4345648-0

Assim, vislumbro que, não obstante todas as ações adotadas pela Concessionária para minimizar os transtornos ocasionados pela falta d'água na Região dos Lagos, fatos que devem ser levados em consideração, algumas reclamações constantes neste regulatório indicam que alguns clientes ficaram além do prazo previsto no Manual de Procedimento sem o fornecimento de água a partir do registro de suas ocorrências aqui nesta Agência.

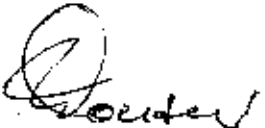
Desta forma e, seguindo o mesmo posicionamento em outros processos por mim apresentados em sessão regulatória, coloco-me pela necessidade de aplicação de penalidade, porém, considerando todo o empenho da Concessionária em atender um contingente bem superior ao disposto contratualmente e já pelo conhecimento de que o número de reclamações no período análogo subsequente foi drasticamente reduzido face às providências aqui elencadas, entendo a penalidade de advertência como adequada para sua aplicação neste processo.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "I" 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.

II - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda a lavratura do correspondente auto 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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2663, DE 29 DE SETEMBRO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA, CONCERNENTES A PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA REGIÃO DOS LAGOS, ESPECIALMENTE NOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA CONCESSIONÁRIA PROLAGOS.**

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 n° E-12/003/472/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1º** - Aplicar à Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira do Contrato de Concessão, combinado com o Art. 22, Inciso I, alínea "I" da Instrução Normativa CODIR n° 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 da Instrução Normativa AGENERSA/CD n° 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 29 de setembro 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

Adrians Miguel Saad  
Vogal