



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 nº:	E-12/003.145/2015
Autuação:	09/03/2015
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrência nº. 326.2015
Sessão Regulatória:	29 de setembro de 2015

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado, face à CI AGENERSA/OUVID N° 30, para tratar da reclamação do Sr. Alexandre Garcia Neves, residente na Rua dos Queros, nº51, Caju - Silva Jardim/RJ, sobre falta de abastecimento de água em sua residência há 7 meses - Ocorrência 326.2015 enviada à CAJ em 13/01/15.

Em contato com a Ouvidoria da AGENERSA, em 09/01/15, o usuário alegou que:

"a cerca de 7 meses (...) a água não 'chega' em minha casa, na verdade, nunca 'chegou', apenas a conta 'não falha'. Já abri inúmeros protocolos junto à empresa mas nada foi resolvido. Solicito a intervenção dos senhores."

Em resposta à reclamação, a Ouvidoria da CAJ, em 12/01/15, alegou que:

"Em atenção à reclamação, a Ouvidoria da Concessionária Águas de Juturnaíba informa que a empresa esteve no imóvel do usuário, Sr. Alexandre Garcia (...) no dia 12/01/15 às 11:35h, o mesmo estava fechado, sendo que o imóvel encontrava-se com abastecimento."

No dia 13/01/15 o reclamante responde alegando que:



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

"o 'registro' por acaso estava fechado nesta data, e o abastecimento é fictício, visto que a pressão da água não é suficiente para chegar até o reservatório (caixa de água) que sempre esteve no 2º andar, desde antes da solicitação de instalação da rede de água encanada. Faz mais de 6 meses que reclamo pela falta de abastecimento real."

Em outra manifestação, o usuário requer a devolução de valores pagos indevidamente, visto que segundo ele *"a água não chega ao meu reservatório, e como não existe nenhuma outra forma de utilização, visto que não possuo nenhuma torneira e outro reservatório no primeiro andar, nunca foi utilizada uma única gota de água, o que caracteriza a cobrança indevida."*

Em sua defesa a Concessionária informa que *"vem cumprindo fielmente as regras instituídas pelo contrato concessório na produção e distribuição de água (...), mantendo o abastecimento regular e contínuo. Para tanto é necessário que o usuário possua reservação de água adequada às suas necessidades e promova o controle de consumo, objetivando pleitear antecipadamente o abastecimento via caminhão pipa quando observar que a reservação de água não será suficiente. A exigência de reservação obrigatória de água está prevista no artigo 29 do Decreto estadual nº 22.872/1996, em atenção a cláusula 3ª do Contrato Concessório"*.

Por meio da Resolução CODIR nº 482 de 10/03/15, o presente processo foi sorteado à minha relatoria, chegando ao meu gabinete em 16/03/15, quando no mesmo dia foi encaminhado para parecer da CASAN.

A Câmara Técnica por sua vez, expede Ofício a CAJ solicitando maiores esclarecimentos sobre a ocorrência em referência.

Antes do pronunciamento da Concessionária, o usuário encaminha novo e-mail informando que *"após a instauração do Processo Regulatório, tive a visita, por diversas vezes, de técnicos da Águas de Juturnaíba, e, a princípio, agora o*



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

fornecimento de água está acontecendo. A comprovação de que antes não acontecia é que as contas anteriores mostravam como consumo mensal 2 ou 3 mil litros e a deste mês 9 mil litros, qual outra explicação para estar triplicado o consumo em minha residência??? É que na verdade, agora estamos tendo o abastecimento, o que antes não acontecia!!! Mediante estes fatos agradeço pelo auxílio dos senhores, mas ao mesmo tempo peço novo auxílio para que os valores anteriores a este mês sejam devolvidos."

Em resposta à CASAN, a Concessionária esclarece que o imóvel "possui ligação de água desde junho de 2014, trata-se de um apartamento duplex, sem reservatório e que no ato da solicitação de ligação de água, o responsável pelo imóvel assinou o termo de reservação, onde tomou ciência da exigência de reservação obrigatória adequada." (Meu grifo)

Em defesa à alegação do cliente de que não recebe água por mais de 7 meses, a Concessionária ressalta que "todas as faturas foram emitidas com consumo mensal constante, conforme anexo abaixo:

E-12/003/145/2015
 09/03/2015
 22



LIGAÇÃO: 0817491610-3
 ENDEREÇO: DOS QUERO - QUERO, 51
 VENCIMENTO DA FATURA: 0
 DATA DE INSTALAÇÃO: 10/06/2014

NOME CLIENTE: ALEXANDRE GARCIA NEVES
 CEP: 28820-000
 CICLO: 18
 NÚMERO HIDRÔMETRO: Y145488598

Emitido em:
 06/04/2015
 10:28:56

Mês/Ano	Leitura	Mês/Ano	Cons. Med.	Cons. Med/Eco	Cons. Pat.	Dt. Leitura	Resíduo pipa	Resíduo HD	Hidrômetro
12/2014	22	dez/14	1	1	10	06/01/2015 00:00	0	0	Y145488598
11/2014	21	nov/14	5	5	10	06/12/2014 00:00	0	0	Y145488598
10/2014	16	out/14	3	3	10	06/11/2014 00:00	0	0	Y145488598
09/2014	13	set/14	5	5	10	07/10/2014 00:00	0	0	Y145488598
08/2014	8	ago/14	2	2	10	06/09/2014 00:00	0	0	Y145488598
07/2014	6	jul/14	3	3	10	07/08/2014 00:00	0	0	Y145488598
06/2014	3	jun/14	3	3	10	08/07/2014 00:00	0	0	Y145488598
02/2015	29	fev/15	5	5	10	07/03/2015 00:00	0	0	Y145488598
01/2015	24	jan/15	2	2	10	05/02/2015 00:00	0	0	Y145488598

pl



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

A Concessionária alega ainda, que em atenção ao cliente realizou medições de pressão em seu hidrômetro, apresentando 13 Ordens de Serviço entre os períodos de 04/09/14 a 20/03/15, afirmando que *"foi constatado que a pressão disponível está de acordo com as especificações previstas no Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico aprovado pela AGENERSA."*

Ademais, a CAJ relata que *"em que pese (...) só ser responsável pela rede pública até o medidor de consumo, se coloca à disposição do usuário para que entre em contato com a Empresa, a fim de agendar vistoria na rede e instalações interna do imóvel"* e que *"não temos registro de nenhuma outra reclamação de falta de abastecimento nos demais imóveis localizados na localidade onde reside o Reclamante."*

Por fim, reitera a necessidade do usuário possuir *"reservação de água adequada às suas necessidades."*

Ao analisar a documentação encaminhada pela Delegatária, a CASAN verifica que:

- Houve registro de consumo de água no período de junho de 2014 a fevereiro de 2015, variando entre 01m³ a 05 m³;

- Houve cobrança do serviço, nesse período, de acordo com o estabelecido na tabela de preços, ou seja, de 01 a 10 m³, cobrar 10m³;

- O imóvel possui ligação de água desde junho de 2014, trata-se de um apartamento duplex, sem reservatório e que no ato da solicitação de ligação de água, o responsável pelo imóvel assinou termo de reservação, onde tomou ciência de reservação obrigatória e adequada, não tendo instalado a reservação recomendada pela Concessionária;



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

- Nas inspeções (ordens de serviço) realizadas pela Concessionária, não foi constatada falta de abastecimento na rede de distribuição de água que atende a residência do Sr. Alexandre Garcia Neves e as pressões medidas no ramal predial da residência do reclamante estavam dentro das exigências estabelecidas no Manual de Procedimentos aprovado pela AGENERSA;

- Pelas informações obtidas e pelas observações realizadas, a CASAN constatou não ter havido desabastecimento de água via rede de distribuição de água da Concessionária, no período indicado pelo reclamante."

Após parecer da CASAN, em 18/05/15 o consumidor é instado a apresentar considerações. Ao comentar sobre as alegações da Concessionária, o consumidor relata que "a Águas de Juturnaíba alega fornecer adequadamente seus serviços, o que é uma grande inverdade, disse inclusive que não possui reservatório em minha casa, mas eles sabem muito bem que tenho 'caixa de água' como todo 'mundo' (...). O abastecimento é tão inverdadeiro que é comprovado pelas contas de água dos primeiro 7 ou 8 meses que mostram um gasto mensal de 3 a 5 mil litros (...), por isso reclamei todo esse tempo e acho justo ter a devolução total dos valores pagos principalmente neste período. Ratifico que o abastecimento melhorou um pouco nos últimos meses, mas não é regular, ainda temos falta de abastecimento em minha residência."

Em 09/06/15 a CAJ é instada a se manifestar quanto às considerações do consumidor. Por meio do documento CAJ - 361/15, a Concessionária reitera as informações trazidas anteriormente, informa que no período de 15/06/15 a 21/06/15 realiza novas medições de pressão (juntando todas as ordens de serviço, foto do manômetro e exemplar de jornal do dia para comprovação da data), "onde foi constatado que a pressão disponível está de acordo com as exigências estabelecidas."

Instada novamente para análise técnica, a CASAN solicita novas informações à Concessionária, a saber:



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 o reclamante possui reserva de água superior (caixa d'água), indicando o volume e a altura da entrada de água nesse reservatório;

- sobre o caminhamento da tubulação de alimentação da caixa d'água, indicando comprimento, diâmetro e conexões (joelhos, registros e etc.);

- se o reclamante possui reserva de água inferior (cisterna), indicando o volume e apresentando o documento de compromisso de instalação desse reservatório, formalizado por ocasião da celebração do Contrato de Adesão;

Em atendimento à CASAN, a CAJ informa que o reclamante possui reserva de água superior (caixa d'água) de 1 m³ que fica a uma altura de aproximadamente 7 metros.

Ao que se refere ao caminhamento da tubulação de alimentação da caixa d'água, o imóvel possui tubulação interna com diâmetro de 20 mm com comprimento de 4 metros do hidrômetro até a subida da reserva de água superior, tendo no percurso 02 (dois) joelhos de 90°.

E por fim, ao que tange a reserva inferior (cisterna), informa que o imóvel possui um reservatório com capacidade de 2m³, que se encontra desativado e que no ato da solicitação de ligação de água, o reclamante assinou o Termo de Reservatório, como segue:

TERMO DE RESERVATÓRIO	
DADOS DO CLIENTE	
Cliente:	
RG:	
CPF:	
DADOS DA LIGAÇÃO	
Município:	
Bairro:	
Logradouro:	
Ligação:	
Complemento:	
DECLARAÇÃO	
Estou ciente da necessidade de ter um reservatório no meu imóvel de no mínimo 5m ³ de acordo com o Decreto nº 22.872 do Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do RJ, art. 29, pois o abastecimento do local é intermitente conforme a prestação de serviço da empresa.	
Assinatura do Solicitante	



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

Agua de Juturnaiba **Protocolo de Atendimento** Nº 490881 2ª Via

Nº da Ligação: 17491610 Titular: ALEXANDRE GARCIA NEVES

Cliente/Solicitante: ALEXANDRE GARCIA NEVES Telefone:

Natureza da Solicitação:
1 - SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Serviço Solicitado:
1 - LIGAÇÃO NOVA DE AGUA

Motivo 2ª via:

Observação:
VEIO A LOJA SR ALEXANDRE GARCIA NEVES PARA SOLICITA LIGAÇÃO NOVA DE AGUA, CIENTE DA NECESSIDADE DA CONSTRUÇÃO DO PADRÃO. ASSINOU CONTRATO DE ADESAO E TERMO DE RESERVATÓRIO. CIENTE DA CONSTRUÇÃO DO PADRÃO CLIENTE TROUXE COMPRA E VENDA DO IMÓVEL

Data/Hora: 27/05/2014 17:09:56 Atendente: MARCUS VINÍCIOS SIQUEIRA


ALEXANDRE GARCIA NEVES

Com as informações fornecidas pela Concessionária a CASAN, concluiu que:

- Considerando que: a altura de alimentação da caixa d'água (07 metros), a distância da tubulação entre a caixa d'água e o hidrômetro (04 metros) e as conexões instaladas nessa tubulação somam uma perda de carga superior a 10 (dez) metros, a rede de distribuição do ramal predial da residência em questão, necessitará, para alimentar a caixa d'água do imóvel, de uma pressão superior a 10 (dez) m.c.a., ou seja, acima da pressão 07 m.c.a., estabelecida no Art. 34 do Manual de Procedimentos, aprovado pela AGENERSA. Nessas condições, essa caixa d'água somente será alimentada nos momentos em que houver pouco consumo nos imóveis da área circunvizinha e a pressão da rede de distribuição for superior a 10 (dez) m.c.a;

- A CASAN desconhece as razões porque o reclamante desativou a cisterna de 2.000 litros existentes no imóvel e não instalou a cisterna de, no mínimo, 5.000 litros, recomendada pela Concessionária;



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

- Finalizando, esta Câmara de Saneamento recomenda que o reclamante instale em seu imóvel uma cisterna com, no mínimo, 5.000 litros de capacidade ou, pelo menos, coloque em uso a cisterna existente que está desativada, uma vez que a atual instalação cria um grave risco em prejudicar a continuidade do seu consumo de água, em decorrência de surgir uma interrupção acidental no sistema de abastecimento de água;" (meus grifos)

Em seu parecer, a Procuradoria tece comentários sobre:

1. Prestação de serviço adequado:

a) Comprovação do fornecimento de água no período reclamado

Ao citar o histórico de consumo no período em que o usuário afirma não ter fornecimento de água, a Procuradoria diz que "é possível constatar que houve consumo medido e faturado, durante o período de junho de 2014 a fevereiro de 2015, tornando as cobranças devidas.

É importante ressaltar que as fotos apresentadas corroboram com as informações prestadas pela Concessionária haja vista que mostram que há fornecimento de água na residência do usuário.

Assim, não há o que se falar em ausência do fornecimento de água, ou seja, não há descumprimento contratual pela Concessionária Águas de Juturnaíba."

b) Dever de construção de reservatório de água pelo usuário:

Por meio do parecer da CASAN, o jurídico verifica que "a pressão necessária para o melhor abastecimento de água ao cliente era superior ao determinado no Manual de Procedimentos" que é de 7 (sete) m.c.a. conforme consta em seu Art. 34.



Cita também que a Concessionária comprova que o usuário assinou um termo de reservatório, se comprometendo a ter um com capacidade de 5m³, não sendo cumprido e que é obrigação do usuário, conforme Cláusula Décima Sétima, alínea "e":

"e) Contribuir para a permanência das boas condições de funcionamento dos sistemas de água e esgoto."

Em outras palavras, entende que *"a partir do momento que o usuário se compromete a criar uma reserva de água, age em cooperação com a Concessionária para garantir as boas condições de seu abastecimento de água."*

Assim sendo, *"não houve qualquer descumprimento do contrato de Concessão pela Concessionária Águas de Juturnaíba, prestou devidamente o serviço concedido."*

2. Conclusão

"Diante do exposto, esta Procuradoria sugere o encerramento do feito em razão da ausência de responsabilidade da Concessionária no que tange a reclamação de falta de abastecimento da água na residência do Sr. Alexandre Garcia Neves."

Após instrução processual, foram instados a apresentar Razões Finais, a Concessionária e o Reclamante.

Razões Finais do Reclamante

- Reafirmo que não houve abastecimento adequado nos meses citados, basicamente nenhum abastecimento;

- A empresa alega como prova do abastecimento o pagamento das contas por minha parte, obvio que iria efetuar o pagamento, visto que não sou inadimplente e só assim poderia exigir meus direitos como consumidor (...);

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

- Não concordo em precisar ter mais de um reservatório em minha casa, visto que na maioria das casas da região só possuem um, a caixa de água.;

- Quanto à pressão da água necessária em se tratando de um sobrado, deveria ter sido este problema relatado pela empresa quando solicitei a ligação, pois na época da vistoria para a ligação do hidrômetro o imóvel já estava pronto, e não se tornou um sobrado após a ligação.

- Em contrapartida à todas as reclamações feitas, ratifico que o abastecimento hoje já não é totalmente deficiente.

Por meio de outro documento, de forma tempestiva o reclamante alega que recebeu em 18/09/15 a visita de um funcionário da empresa Águas de Juturnaíba para verificação de abastecimento e pressão de água, informando que constatou-se a pressão de 5,5 m.c.a.

Razões Finais da CAJ

- Corroboramos com o parecer desta conceituada Procuradoria, de fls 145/154, em sugerir pelo encerramento do feito em razão da ausência de responsabilidade da Concessionária Águas de Juturnaíba, no que tange a reclamação de falta de abastecimento da água na residência do reclamante.

É o Relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
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 nº:	E-12/003.145/2015
Autuação:	09/03/2015
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Ocorrência nº. 326.2015
Sessão Regulatória:	29 de Setembro de 2015

VOTO

O presente processo foi instaurado para verificar possível descumprimento contratual, tendo em vista a ocorrência nº. 326.2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Seguem abaixo alguns relatos apresentados pelo usuário residente na Rua dos Quêro-Queros, nº51, Caju - Silva Jardim/RJ:

"a cerca de 7 meses (...) a água não 'chega' em minha casa, na verdade, nunca 'chegou', apenas a conta 'não falha'. Já abri inúmeros protocolos junto à empresa mas nada foi resolvido. Solicito a intervenção dos senhores."

(...) a pressão da água não é suficiente para chegar até o reservatório (caixa de água) que sempre esteve no 2º andar, desde antes da solicitação de instalação da rede de água encanada. Faz mais de 6 meses que reclamo pela falta de abastecimento real.

(...) a água não chega ao meu reservatório, e como não existe nenhuma outra forma de utilização, visto que não possuo nenhuma torneira e outro reservatório no primeiro andar, nunca foi utilizada uma única gota de água, o que caracteriza a cobrança indevida."

(meus grifos)



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

Em sua defesa a Concessionária juntou nos autos uma planilha com consumo da residência do reclamante, apresentando um consumo que variou entre 1.000 e 5.000 litros de água no período reclamado e alegou não ter "registro de nenhuma outra reclamação de falta de abastecimento nos demais imóveis localizados na localidade onde reside o Reclamante."

A Concessionária juntou ainda, num primeiro momento, 13 Ordens de Serviço, onde um técnico da Delegatária esteve presente na residência do usuário dia-dia medindo a pressão em seu hidrômetro e num segundo momento, mais 11 Ordens de Serviço com foto do local, informando que "foi constatado que a pressão disponível está de acordo com as especificações previstas no Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico aprovado pela AGENERSA."

Ademais, informou a Concessionária que o consumidor possui uma cisterna, com capacidade de 2m³, que se encontra desativado e que no ato da solicitação de ligação de água, o reclamante assinou o Termo de Reservatório, como segue:

TERMO DE RESERVATÓRIO	
DADOS DO CLIENTE	
Cliente:	
RG:	CPE:
DADOS DA LIGAÇÃO	
Município:	Bairro:
Logradouro:	Ligação:
Complemento:	
DECLARAÇÃO	
<p>Estou ciente da necessidade de ter um reservatório no meu imóvel de no mínimo 5m³ de acordo com o Decreto nº 22.872 do Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do RJ, art. 29, pois o abastecimento do local é intermitente conforme a prestação de serviço da empresa.</p>	
Assinatura do Solicitante	

Águas de Juruá		Protocolo de Atendimento	Nº 490881	2ª Via
Nº de Ligação: 17431810	Titular: ALEXANDRE GARCIA NEVES		Telefone:	
Cliente/Solicitante: ALEXANDRE GARCIA NEVES				
Natureza da Solicitação:	1 - SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO			
Serviço Solicitado:				
1 - LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA				
Motivo 2ª via:				
Observação:				
VERO A LIGAR SR ALEXANDRE GARCIA NEVES PARA SOLICITAR LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA, CLIENTE DA NECESSIDADE DA CONSTRUÇÃO DO PADRÃO. ASSINOU CONTRATO DE ADESAO E TERMO DE RESERVATÓRIO. CLIENTE DA CONSTRUÇÃO DO PADRÃO. CLIENTE TROUZE COPIA E VENHA DO IMÓVEL.				
Data/Hora: 27/03/2014 17:09:58	Atendente: MARCUS VINÍCIOS SIQUEIRA			
 ALEXANDRE GARCIA NEVES				



Por fim, a CAJ informou que *"vem cumprindo fielmente as regras instituídas pelo contrato concessório na produção e distribuição de água (...), mantendo o abastecimento regular e contínuo. (...) A exigência de reservação obrigatória de água está prevista no artigo 29 do Decreto estadual nº 22.872/1996¹, em atenção a cláusula 3ª do Contrato Concessório"*.

Diante das alegações do usuário e da Concessionária, a CASAN verificou que:

- Houve registro de consumo de água no período de junho de 2014 a fevereiro de 2015, variando entre 01m³ a 05 m³;

- Houve cobrança do serviço, nesse período, de acordo com o estabelecido na tabela de preços, ou seja, de 01 a 10 m³, cobrar 10m³;

- O imóvel possui ligação de água desde junho de 2014, trata-se de um apartamento duplex (...) e que no ato da solicitação de ligação de água, o responsável pelo imóvel assinou termo de reservação, onde tomou ciência de reservação obrigatória e adequada, não tendo instalado a reservação recomendada pela Concessionária;

- Nas inspeções (ordens de serviço) realizadas pela Concessionária, não foi constatada falta de abastecimento na rede de distribuição de água que atende a residência do Sr. Alexandre Garcia Neves e as pressões medidas no ramal predial da residência do reclamante estavam dentro das exigências estabelecidas no Manual de Procedimentos aprovado pela AGENERSA;

¹ **Art. 29** - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório.



- Pelas informações obtidas e pelas observações realizadas, a CASAN constatou não ter havido desabastecimento de água via rede de distribuição de água da Concessionária, no período indicado pelo reclamante."

Indagada pela Câmara de Saneamento acerca de algumas informações técnicas, a Concessionária forneceu as informações e a CASAN concluiu que :

"Considerando que: a altura de alimentação da caixa d'água (07 metros), a distância da tubulação entre a caixa d'água e o hidrômetro (04 metros) e as conexões instaladas nessa tubulação somam uma perda de carga superior a 10 (dez) metros, a rede de distribuição do ramal predial da residência em questão, necessitará, para alimentar a caixa d'água do imóvel, de uma pressão superior a 10 (dez) m.c.a., ou seja, acima da pressão 07 m.c.a., estabelecida no Art. 34 do Manual de Procedimentos, aprovado pela AGENERSA. Nessas condições, essa caixa d'água somente será alimentada nos momentos em que houver pouco consumo nos imóveis da área circunvizinha e a pressão da rede de distribuição for superior a 10 (dez) m.c.a;

Finalizando, esta Câmara de Saneamento recomenda que o reclamante instale em seu imóvel uma cisterna com, no mínimo, 5.000 litros de capacidade ou, pelo menos, coloque em uso a cisterna existente que está desativada, uma vez que a atual instalação cria um grave risco em prejudicar a continuidade do seu consumo de água, em decorrência de surgir uma interrupção acidental no sistema de abastecimento de água; (meus grifos)

Instadas as partes a apresentarem Razões Finais, o usuário reiterou seus argumentos anteriores e alegou que recebeu em 18/09/15 a visita de um funcionário da empresa Águas de Juturnaíba para verificação de abastecimento e pressão de água, informando que constatou-se a pressão de 5,5 m.c.a.



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

Já a Concessionária, corroborou com o parecer da Procuradoria e quanto à última reclamação do usuário, alegou que havia abastecimento, todavia com pressão de 5,5 m.c.a., considerando um evento isolado, "*decorrente ao surgimento de uma diminuição de pressão que foi ocasionada pela necessidade de realizar a obra referente ao Processo Nº. E-12/003.540/2014.*"

De acordo com a Procuradoria, considerando que no período em que o usuário afirmou não ter fornecimento de água, houve histórico de consumo, por esse motivo entendeu que:

"é possível constatar que houve consumo medido e faturado, durante o período de junho de 2014 a fevereiro de 2015, tornando as cobranças devidas.

(...)

Assim, não há o que se falar em ausência do fornecimento de água, ou seja, não há descumprimento contratual pela Concessionária Águas de Jurnaíba."

Quanto ao dever de construção de reservatório de água por parte dos usuários, com base no parecer da CASAN, o jurídico verificou que "*a pressão necessária para o melhor abastecimento de água ao cliente era superior ao determinado no Manual de Procedimentos*" que é de 7 (sete) m.c.a. conforme consta em seu Art. 34.

Relembrou que a Concessionária comprovou que o usuário assinou um termo de reservatório, se comprometendo a ter um com capacidade de 5m³, não sendo cumprido e que é obrigação do usuário, conforme Cláusula Décima Sétima, alínea "e":

"e) Contribuir para a permanência das boas condições de funcionamento dos sistemas de água e esgoto."



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

Em outras palavras, inferiu que *"a partir do momento que o usuário se compromete a criar uma reserva de água, age em cooperação com a Concessionária para garantir as boas condições de seu abastecimento de água."*

Assim sendo, *"não houve qualquer descumprimento do contrato de Concessão pela Concessionária Águas de Juturnaíba, prestou devidamente o serviço concedido."*

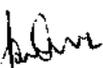
Por fim, a Procuradoria *"sugere o encerramento do feito em razão da ausência de responsabilidade da Concessionária no que tange a reclamação de falta de abastecimento da água na residência do Sr. Alexandre Garcia Neves."*

Desta feita, pelo todo exposto, me associo ao parecer da CASAN no que tange à recomendação ao usuário para reativar a sua cisterna, conforme compromisso assinado pelo próprio, de acordo com o que estabelece o Art. 29 do Decreto nº 22.872/96 e me associo também à Procuradoria para propor ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento do contrato de Concessão pela Concessionária Águas de Juturnaíba, no que tange ao período relatado no processo em voga.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



Serviço Público Estadual
 Processo nº E-12/003/145 / 2015
 Data 09 / 03 / 2015 Fis 201
 Rubrica 1 ID: MM09461-0

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 1666

DE 29 de Setembro de 2015

**Ocorrência nº. 326.2015 -
 CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE
 JUTURNAÍBA.**

**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 **E-12/003/145/2015**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento do contrato de Concessão pela
 Concessionária Águas de Juturnaíba, no que tange ao período relatado no processo em
 voga;

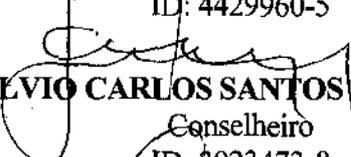
Art. 2º - Encerrar o presente processo;

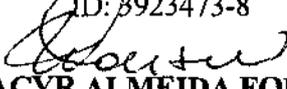
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

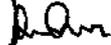
Rio de Janeiro, 29 de Setembro de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
 Conselheiro – Presidente
 ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
 Conselheiro
 ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
 Conselheiro
 ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Conselheiro
 ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
 Conselheiro – Relator
 ID: 4408294-0


ADRIANA MIGUEL SAAD
 Vogal