



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-12/0031.02/2014  
Data: 07/09/2014 Fls. 304  
Publica: Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº. :** E-12/003.2/2014.  
**Data de autuação:** 07/01/2014.  
**Concessionária:** PROLAGOS.  
**Assunto:** Falta de água no Instituto Nefrologia de Cabo Frio/RJ –  
Noticiado no Jornal de 06/01/2014.  
**Sessão Regulatória:** 27/10/2015.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo iniciado por meio de requerimento da Secretaria Executiva desta AGENERSA, tendo em vista notícias da imprensa (fls. 04/07) intituladas “*Falta d’água prejudica tratamento de saúde no litoral norte do Rio*”<sup>1</sup> e “*Moradores estão sem água em cidades da Região dos Lagos do Rio*”<sup>2</sup>.

Por meio do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 08/2014 a Secretaria Executiva informou à Concessionária PROLAGOS a instauração do presente processo.

Através da Resolução do Conselho Diretor n.º 408, de 16/01/2014, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Autos remetidos a Câmara de Saneamento, essa solicitou – por intermédio do Ofício AGENERSA/CASAN n.º 11/2014 – manifestação da Concessionária PROLAGOS, o que foi realizado através da Carta n. 0221/2014 (fls. 20/60), conforme segue em parte:

“(…)

*Em atendimento ao Ofício de V. Sa. e antes de tecermos informações sobre o abastecimento na área de concessão em janeiro/14, relativamente ao Usuário Instituto de Nefrologia de Cabo Frio, situado na rua Expedicionários da Pátria, 415, bairro São Cristóvão, Cabo Frio, matrícula 7780, informamos:*

*Em vistorias diárias ao local constatou a concessionária que o cliente estava fazendo controle de abastecimento de forma*

<sup>1</sup> Noticiado em 06/01/2014.

<sup>2</sup> Noticiado em 02/01/2014.



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-12/003/02/2014

Data 04/03/2014 F. 305

Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

*manual, isto é, utilizava um registro que fica localizado próximo a cisterna da Clínica para abrir e fechar a entrada de água da concessionária e não possuía Válvula Flutuadora (boia de caixa d' água).*

*Logo após a divulgação relativa à sua precariedade de abastecimento, em 06/01/14, foi feita uma vistoria pela concessionária, ordem de serviço nº 1681163, cuja conclusão foi de "abastecimento normalizado" (Documento anexo). No momento da visita o registro estava fechado e ao abri-lo observou-se abastecimento contínuo, ainda que com pressão reduzida. Ainda que orientado, o cliente manteve o procedimento de controlar seu abastecimento de forma humana e não mecânica, como é aconselhado. Foi relatado pelo vistoriante a necessidade de colocação e boia na cisterna, conforme registrado na Ordem de Serviço que ora anexamos.*

*Em data de 25/10/2012 o cliente já havia colocado a válvula flutuadora na cisterna.*

*Com as vistorias diárias recomendadas pela área da delegatária, o agente da Prolagos tomou conhecimento a partir dos próprios trabalhadores da clínica Instituto de Nefrologia de Cabo Frio que não utilizavam água 100% da rede da Prolagos e optavam por adquirir água de carros pipas de terceiros. Tal fato, foi questionado aos funcionários da Manutenção da Clínica, pois os consumos não eram compatíveis com os de um Hospital (consumos baixos).*

*Em análise do seu histórico de consumo (vide anexo) observamos que a Clínica Instituto de Nefrologia de Cabo Frio já se utilizou mais de 500 m<sup>3</sup>/mês, medidos pelo hidrômetro da concessionária (11/2002) e que o consumo já ultrapassou 800 m<sup>3</sup>/mês medidos pelo hidrômetro (2007/2008). **A partir de 2009 houve um radical***



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

E-12/003/02/2014  
07/01/2014 106

*TSM*

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

decrécimo, chegando em 2012 a uma média irrisória de 50 m<sup>3</sup>/mês medidos. De se observar que o cliente só retomou a utilização de água da concessionária em novembro/13, vindo a reclamar publicamente de falta de água em dezembro/13.

A concessionária cuidou de fazer a troca do medidor, instalação de registro motorizado e troca de ramal na rua (16/01/2014) com o fim de melhor atender o cliente e sempre quando este solicita abastecimento por não ter recebido a quantidade pretendida pela rede a empresa envia-lhe pipa d'água, o que ocorreu a partir de 19/01/2014. Os documentos comprovam que o cliente vem sendo atendido.

Mas frise-se, não há um só registro de **reclamação de abastecimento pelo Instituto de Nefrologia de Cabo Frio nos meses anteriores ao evento**, período onde fazia a aquisição de pipas de terceiros por opção, não podendo a concessionária afirmar com certeza se a situação está relacionada a 'fuga' de pagamento de progressividade de tarifas, devidas quando se utiliza de água da concessionária.

A delegatária registra, por dever de lealdade, que conforme já noticiado por meio da Carta 00011/2014, como de praxe ao longo desses 15 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.

Nesse 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 partir de final de fevereiro de 2014, ampliação para 1500 l/s.

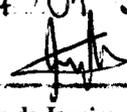
(...)

*f*



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-12/003102/2014   |
| Data: 07/07/2014 FLS 307   |
| Assessor:  Tiago da Silva Marra |
| Assessor Especial  |
| ID nº 4422664-0  |

*Todas as medidas cabíveis foram e estão sendo tomadas no sentido de amenizar os efeitos da precariedade de abastecimento ocorrida de forma **localizada**, pela redução na pressão do sistema, em especial em áreas de final de rede de abastecimento ou de cota altimétrica mais elevada, **não podendo considerar o referido cliente dentre aqueles que foram atingidos pelo evento acima.***

*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 á falta de energia, é fato notório que vários municípios da região ficaram as escuras neste período.*

(...)

*Nunca é demais salientar que a concessionária vem cumprindo com o contrato de concessão, conforme prevê o artigo 4ª 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 nº 04/96 - SOSP-RJ, **conforme Notas Técnicas nº s 62/2011, 123/2012, 093/2013.***

(...)

*Registramos, por fim 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 conta altimétrica.*



*Relativamente às condições de abastecimento do Instituto de Nefrologia de Cabo Frio, encaminhamos as ordens de serviço e extrato de conta-consumo, em comprovação das alegações do início desta manifestação. Relacionamos, também, clientes vizinhos com abastecimento normal, comprovando o atendimento daquela localidade. Fosse o Instituto de Nefrologia um cliente de consumos dentro da normalidade e as suas supostas dificuldades operacionais de abastecimento teriam sido percebidas e corrigidas com antecipação.*

*Essas são as razões pelas quais a concessionária entende que tratar-se de situação diferenciada a questão posta pelo Instituto de Nefrologia de Cabo Frio, momento em que reitera não ter recebido nenhum chamado de reclamação de abastecimento do referido cliente até a data do evento noticiado na mídia.*

*Ainda que assim não fosse, entende a empresa que relativamente aos eventos ocorridos e relatados acima e que prejudicaram o abastecimento pontual e localizado, 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 nexos 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 seus clientes.” (Grifos no original)*

Às fls. 61/67, consta Nota Técnica n.º 017/2014, emanada pela CASAN, com os seguintes apontamentos conclusivos:



"(...)

### CONCLUSÃO

*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, como pode ser constatado no texto da Nota Técnica anexada na Carta nº 0190/2014, às fls. 55 a 60 P.P.;*

*- A água produzida pela Concessionária, embora tenha capacidade para atender à população residente acrescida da flutuante 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 para 1.600.000 pessoas, a distribuição de água passa a ficar prejudicada.*

*- No final do ano de 2013, o abastecimento de água foi agravado, pelas seguintes causas principais: a super população citada, os rompimentos de adutoras, as interrupções de fornecimento de energia elétrica e pela insuficiência de armazenamento de água, principalmente, por parte dos usuários;*

*- Ficou constatado que a Prolagos emvidou 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.*

Verônica da Costa Bragança Moura  
Assistente / S.C.F.V.  
AGEN-RESA-V



- Embora o Instituto de Nefrologia de Cabo Frio não tenha formalizado reclamação na Concessionária da AGENERSA, todas as suas necessidades de abastecimento de água foram atendidas pela Prolagos, pela rede de distribuição ou complementadas pelo fornecimento de caminhões pipa.

Quanto aos atendimentos jurídicos dos fatos que envolvem a matéria constante do Presente Processo, melhor dirão os doutos componentes da Procuradoria Geral da AGENERSA.

Entendendo ter atendido à solicitação contida no despacho acima citado, e nada mais havendo a expor, esta Câmara de Saneamento encerra a presente Nota Técnica ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários." (grifos no original).

As fls. 73/81, consta documentação encaminhada pela PROLAGOS, referente à "relação de consumos relativos ao Instituto de Nefrologia de Cabo Frio".

O corpo jurídico desta Autarquia, quando instado a se manifestar, apresentou parecer fundamentado, *in verbis*:

"(...)

As alegações trazidas pela Concessionária PROLAGOS, de fls. 20/30, não têm o condão de eximi-la do cumprimento da obrigação constitucional de prestar serviço público adequado, ressaltando-se que 'a continuidade do serviço é dos mais importantes princípios regedores das concessões'. razão pela qual "somente em situações emergenciais ou naquelas em que haja aviso prévio é que se legitima a descontinuidade, e assim mesmo quando houver razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou no caso de inadimplemento do usuário, levando em conta o interesse da coletividade.'

Verônica da Costa Pinheiro  
Assistente / SEC-EX



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-12/003/02/2014  
Data: 07/01/2014 333  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

*Adicionalmente, em homenagem ao princípio da Segurança Jurídica, sugiro acompanhamento rigoroso, pela Casan, das medidas citadas pela Casan, em suas manifestação.*

*Com relação ao argumento do rompimento da Adutora, em São Pedro da Aldeia, as causas do acidente estão sendo apuradas no processo regulatório E-12/003/1/2014.*

*Diante do exposto, com base nos fatos apurados nos autos, uma vez tendo sido comprovada a inobservância ao princípio da prestação do serviço público adequado, bem como ao art. 6º, §º da Lei nº. 8987/95, e ao disposto no contrato de concessão, cláusula 10a, §3º, 'b' c/c a cláusula 51ª, §22º.*

*Isto posto, a Procuradoria Geral da Agenersa opina pela aplicação de penalidade à delegatária.*

*Outrossim, para efeito de dosimetria da pena, recomendo atenção para os casos análogos constantes de outros processos, que tenham sido julgados, nos quais há ocorrências da mesma natureza e período, ou seja, da hipótese de vir a ocorrer reincidência no descumprimento contratual.*

*Pela notificação dos interessados para participarem, querendo, da Sessão Regulatória.”*

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 50/2014, intimei a Concessionária PROLAGOS a apresentar razões finais, o que foi realizado por meio da Carta n. 615/2014 (fls. 87/92), requerendo o reconhecimento de “*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 pro 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.*”

7



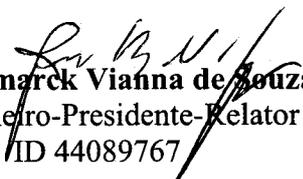
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº E-12/003/02/2014  
Data: 07/10/2014  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Por fim, registro a manifestação da Ouvidoria desta AGENERSA, no que se refere à decisão emanada pelo Conselho Diretor, quanto à juntada das ocorrências de abastecimento de água na Região dos Lagos no período entre 20/12/2013 e 20/01/2014. Nesse sentido, foram as considerações da Ouvidoria:

*“Venho informar que, embora a data desta reclamação (noticiada no Jornal Nacional de 06/01/2014) esteja incluída no período mencionado na RI de 15/05/14, trata-se de processo regulatório instaurado para este caso específico, falta d’água no Instituto de Nefrologia de Cabo Frio veiculada na televisão. Consta ainda que esta reclamação não teve registro, por meio de ocorrência, no Sistema da Ouvidoria da AGENERSA.”*

*É o relatório.*

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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

E-12/003/02/2014  
07/01/2014 333

Assessor Especial  
Tiago da Silva Marra  
ID nº 4422664-0

**Processo nº. :** E-12/003.2/2014.  
**Data de autuação:** 07/01/2014.  
**Concessionária:** PROLAGOS.  
**Assunto:** Falta de água no Instituto de Nefrologia de Cabo Frio/RJ – Noticiado no Jornal de 06/01/2014.  
**Sessão Regulatória:** 27/10/2015.

### VOTO

Trata-se o presente processo em analisar ocorrência referente à falta de água no Instituto de Nefrologia de Cabo Frio, Rio de Janeiro.

Coloca-se em evidência a responsabilização da Concessionária quanto ao evento que ocasionou o caso em apreço.

Tornou-se possível extrair, do corpo jurídico desta AGENERSA, que o serviço realizado pela Delegatária foi prestado de forma inadequada<sup>1</sup>, *in casu*, violando o princípio da prestação do serviço público adequado, o que ensejaria, por consequência, na imputação de penalidade, bem como ao Contrato de Concessão.

Por outro lado, não posso me furtar que a situação em apreço merece cautela na apreciação deste Conselho Diretor.

Os apontamentos realizados pela Concessionária e Câmara de Saneamento evidenciaram que o Instituto de Nefrologia **estava fazendo controle de abastecimento de forma manual** ou seja, utilizando registro que se encontrava “localizado próximo a cisterna da Clínica para abrir e fechar a entrada de água da concessionária e não possuía Válvula Flutuadora (boia de caixa d’água”.

Ademais, a Concessionária pontuou – acostando documentação aos autos – que o Instituto de Nefrologia “já se utilizou mais de 500 m<sup>3</sup>/mês, medidos pelo hidrômetro da concessionária (11/2002) (...) e que a partir de 2009 houve um radical decréscimo, chegando em 2012 a uma média irrisória de 50

<sup>1</sup> Contrato de Concessão: Cláusula Décima – Do Serviço Adequado. Parágrafo Segundo – Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.  
Contrato de Concessão: Cláusula Décima Nona – Dos Direitos e das Obrigações da Concessionária – Parágrafo Primeiro: Sem prejuízo do cumprimento dos encargos previstos no edital e no contrato, incumbe a Concessionária: a) prestar serviço adequado, na forma prevista neste EDITAL, nas normas técnicas aplicáveis e no CONTRATO;



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-12/003102/2014  
Data 07/07/2014  
Assessor Especial  
ID nº 4422664.0

m3/mês medidos. De se observar que o cliente só retomou a utilização de água da concessionária em novembro/13, vindo a reclamar publicamente de falta de água em dezembro/13”.

Complementou a Concessionária, ressaltando que realizou a troca do medidor, instalação de registro motorizado e troca de ramal na rua.

Com efeito, merece registro que a Concessionária vem cumprindo, de forma rigorosa, as metas estabelecidas pelo instrumento concessivo, bem como se tratar de situação excepcional no caso, tendo em vista o aumento da população; rompimentos de adutoras; interrupção no fornecimento de energia elétrica e insuficiência de armazenamento de água.

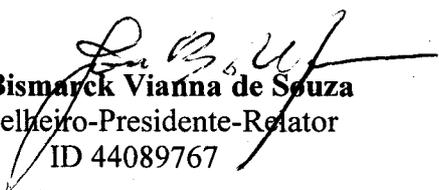
Ademais, ficou constatado que a Delegatária envidou esforços para atender a reclamação em tela. Nesse ponto, a CASAN pontuou que o abastecimento de água foi atendido pela Prolagos, por meio da rede de distribuição ou complementados pelo fornecimento de caminhão pipa.”

Registro, por fim, que em vistoria realizada pela PROLAGOS (fls. 20) foi constatado **que o registro do Instituto de Nefrologia encontrava-se fechado e que, após abri-lo, observou-se o abastecimento contínuo.** Logo, não há como imputar responsabilidade à Concessionária em decorrência da desídia do próprio Instituto ao não controlar a abertura do registro de água.

Sendo assim, tendo em vista as peculiaridades do processo em apreço, bem como as considerações técnicas da CASAN, as quais acompanho, sugiro ao Conselho Diretor:

- Isentar a Concessionária PROLAGOS de responsabilidade no evento referente ao Instituto de Nefrologia de Cabo Frio/RJ, em 06/01/2014, com base nas justificativas constantes no presente processo;
- Encerrar o presente processo.

É como voto.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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

E-12/003102/2014  
07/09/2014 115  
*[Assinatura]*

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2101,**

**DE 27 DE OUTUBRO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – Falta de  
Água no Instituto Nefrologia de Cabo Frio/RJ –  
Noticiado no Jornal Nacional de 06/01/2014.**

**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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-  
12/003.2/2014, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

**Art. 1º - Isentar a Concessionária PROLAGOS de responsabilidade no evento referente ao  
Instituto de Nefrologia de Cabo Frio/RJ, em 06/01/2014, com base nas justificativas  
constantes no presente processo.**

**Art. 2º - Encerrar o presente processo.**

**Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.**

**Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.**

*[Assinatura]*  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

*[Assinatura]*  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

*[Assinatura]*  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

*[Assinatura]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

*[Assinatura]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076

**AUSENTE**  
**Adriana Miguel Saad**  
Vogal