



Processo nº E-12/003.253/2013
Data: 02/04/2013
2013 = 68
28/11/2013

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003.253/2013
Data de autuação: 02/04/2013
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Programas de combate às fraudes.
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório aberto pela requisição SECEX nº 201/2013 visando o acompanhamento pela Agência das ações adotadas pela Concessionária no combate às fraudes quanto as atividades objeto da concessão.

Na Reunião Interna realizada em 08 de abril de 2013, o presente processo foi distribuído a minha relatoria e, por meio de minha assessoria encaminhei os autos à Câmara Técnica de Saneamento para instrução do feito.

A Câmara Técnica, visando acompanhar as ações desenvolvidas no combate às fraudes, encaminhou os Ofícios AGENERSA/CASAN nº 21/2013 e 41/2013 onde solicitou que fosse apresentado um Relatório pela Concessionária descrevendo tais ações.

Por meio das Correspondências CAJ - 226/13¹ e 435/13², às fls. 12/22, a Concessionária encaminhou Relatórios referentes aos anos de 2012 e 2013. Informou que as perdas decorrem dos mecanismos utilizados para distorcer o real consumo de água pelo usuário. As irregularidades mais comuns são: irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança), perfurações na cúpula interna do hidrômetro, desvio de água antes do hidrômetro (by-pass), ligação direta na rede de abastecimento e violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

¹ Fls. 12/22

² Fls. 42/47



E-12/003.253/2013
02 04 2013 69
cc

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em relação ao ano de 2012, a Concessionária informou que foram localizadas 1.074 ligações clandestinas, as quais foram imediatamente resolvidas, e que o volume de água furtado foi de 560.000 m³ e apresentou fotos de algumas ações realizadas.

Relatou que 36 fraudes foram solucionadas com intervenção policial, sendo 33 registros de ocorrências em ligações residenciais e 3 em ligações comerciais. Foram identificadas 53 fraudes em relação a ligações reincidentes, a saber 48 em ligações residenciais e 5 em comerciais.

A respeito das principais ações desenvolvidas para o combate às fraudes, destacou “a criação de um equipe técnica específica para acompanhamento e operacionalização do controle de qualidade dos serviços executados; Setorização dos Serviços – priorização dos setores com o maior índice de perdas; e campanha publicitária – clientes internos.”

Quanto ao ano de 2013 (período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013), foram identificadas 1.129 fraudes que foram solucionadas, e o volume perdido de água em média considerado é de 392.500m³ no período.

Acrescentou que 30 fraudes foram solucionadas com intervenção policial, sendo 26 registros de ocorrências em ligações residenciais e 4 comerciais. A respeito de fraudes por reincidência, foram identificadas 32, sendo 28 residenciais e 4 comerciais.

Informou que o Cadastro Comercial e de Rede são atualizados pelos Agentes de Medição e que, a cada ciclo de Faturamento, são analisadas, criteriosamente, todas as anomalias encontradas no momento da realização das leituras e execuções dos serviços.

A Concessionária listou as principais ações por ela desempenhadas, quais sejam, Programa Interno de Conscientização, Levantamento do Índice de Perdas por Fraude - Análise do Balanço



E-12/003.253/2013
02 04 2013 70
DC

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Hídrico, Setorização de Serviços - Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle) e a Campanha Publicitária:

- *“Programa Interno de Conscientização: Foi criado um grupo de trabalho com profissionais de várias áreas onde foi apresentado de forma dinâmica as metas mensais de Redução de Perda assim acompanhamento e operacionalização do controle de qualidade dos trabalhos executados.*
- *Levantamento do Índice de Perdas por Fraude – Análise do Balanço Hídrico: Analisado todos os locais que não e encontram no Sistema de Faturamento em termos de ligação ilegal confrontando com o Cadastro Comercial existente. Em prosseguimento, são analisados o volume medido e o volume faturado por cada localidade, a fim de definir uma estimativa de Índice de Perdas por Fraude, conforme Balanço Hídrico (...).*
- *Setorização de Serviços – Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle): Utilizando a Ferramenta de Análise de Faturamento, é possível obter informações dos bairros existentes em cada localidade o que facilita o controle das atividades demandadas/realizadas em relação ao índice de perdas por setores. Os setores mais problemáticos, ou seja, com o maior índice de perdas são priorizados.*
- *Campanha Publicitária: É um programa que faz parte do projeto de redução de perdas da Concessionária”*

Ressaltou que a Campanha Publicitária tem por objetivo a redução de perdas, a comercialização de novas ligações e regularização de ligações cortadas e clandestinas, dividindo-se em 3 etapas:

- Mapeamento - Levantamento de campo nas áreas onde não tem rede e, onde tem, do número de economias que não são clientes e economias cortadas com débito.
- Fiscalização - Retirada das ligações clandestinas e suas regularizações, bem como comercialização de novas ligações para novos clientes.
- Atendimento - Realizado em postos móveis nos bairros integrantes da área de concessão.



E-12/003.253/2013
02 04 2013 75
ARCC

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Anexou, ainda, cópia do banner, do folder e da camisa utilizados na campanha.

A CASAN, em suas Notas Técnicas nº 068/2013³ e 101/2013⁴ concluiu que a Concessionária *“montou uma boa estrutura para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo, o que pode ser constatado observando-se os números apresentados nos relatórios (...). Resumindo, a equipe da Concessionária conseguiu aumentar a sua capacidade de identificação de fraudes, passando de aproximadamente 03 (três) para 05 (cinco) identificações por dia. Esse aumento de incidência de fraudes provoca um significativo acréscimo no volume de água que está sendo perdido, provocando reflexo na melhoria do abastecimento da população da área da concessão e no próprio faturamento da Concessionária.”*

Ao final, concluiu que a Concessionária atendeu satisfatoriamente sua solicitação de informações e que os dados apresentados propiciarão o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa.

A CAPET, à fl. 28, não vislumbrou possibilidade de intervenção por sua parte uma vez que o caso não envolve rubrica de investimento específico, sendo a responsabilidade adstrita à CASAN.

A Procuradoria desta Agência⁵ salientou que combater as fraudes na rede de distribuição de água é obrigação contratual descrita na Cláusula Trigésima Sexta do Instrumento Concessivo e corroborou com o posicionamento da CASAN.

Ressaltou que seu entendimento não poderia ser diferente pois *“a CAJ colacionou aos autos lastro probatório intenso que mostra a atuação dos agentes da Concessionária em conjunto*

³ Fls. 23/25

⁴ Fls. 48/55

⁵ Fls. 31 e 59/62



Processo nº E-12/003.253/2013
02/04/2013 72

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

com a força policial Civil e Militar, bem como material utilizado na campanha de conscientização da população (banner, folder e camiseta).” Ao final, concluiu que a Cláusula 36ª do Contrato de Concessão vem sendo cumprido pela Concessionária.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 164/2013, concedi o prazo de 05 (cinco) dias para que a Concessionária apresente suas razões finais.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003.253/2013
Data de autuação: 02/04/2013
Concessionária: Águas de Juturnaíba
Assunto: Programas de combate a fraudes.
Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2013

VOTO

Trata-se de processo regulatório aberto pela requisição SECEX nº 201/2013 visando o acompanhamento pela Agência das ações adotadas pela Concessionária no combate às fraudes quanto as atividades objeto da concessão.

A Concessionária encaminhou relatórios referentes aos anos de 2012 e 2013. Informou que as perdas por fraude decorrem de todos os mecanismos utilizados para distorcer o real consumo de água pelo usuário e que as irregularidades mais comuns são: Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança); Perfurações na cúpula interna do hidrômetro; Desvio de água antes do hidrômetro (by-pass); Ligação direta na rede de abastecimento; e Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

Informou que o Cadastro Comercial e de Rede são atualizados pelos Agentes de Medição e que, a cada ciclo de Faturamento, são analisadas, criteriosamente, todas as anomalias encontradas no momento da realização das leituras e execuções dos serviços.

A Concessionária listou as principais ações por ela desempenhadas, quais sejam, Programa Interno de Conscientização, Levantamento do Índice de Perdas por Fraude - Análise do Balanço Hídrico, Setorização de Serviços - Criação de DMC (Distrito de Medição e Controle) e a Campanha Publicitária. Esta tem por objetivo reduzir as perdas, comercializar novas ligações e regularizar ligações cortadas e clandestinas. Divide-se em 3 etapas:



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.253/2013

Data 02/04/2013 Fls.: 74

Rubrica: 2013

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Mapeamento - Levantamento de campo das áreas onde não tem rede, além do número de economias que são clientes ou não e das que foram cortadas com débito nas áreas onde há rede;
- Fiscalização - retirada das ligações clandestinas e suas regularizações, bem como comercialização de novas ligações para novos clientes.
- Atendimento - Realizado em postos móveis nos bairros integrantes da área de concessão.

Anexou, ainda, cópia do banner, do folder e da camisa utilizados na campanha.

A CASAN concluiu que a Concessionária atendeu satisfatoriamente sua solicitação de informações e que os dados apresentados propiciarão o acompanhamento pela CASAN dos resultados alcançados no Programa. A Procuradoria desta Agência corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e salientou que combater as fraudes na rede de distribuição de água é obrigação contratual descrita na Cláusula Trigésima Sexta do Contrato de Concessão.

Após detida análise dos autos, filio-me aos pareceres dos Órgãos Técnico e Jurídico desta Agência no sentido de que o Projeto de Combate às Fraudes apresentado pela Concessionária é apto a propiciar resultados positivos, estando assim, em consonância com os princípios que regem a concessão.

Entretanto, a respeito de sua campanha publicitária, entendo que essa deva ser intensificada em razão dos dados apresentados pela própria Concessionária conforme a seguir:

- Ano de 2012: foram localizadas 1.074 ligações clandestinas e o volume de água furtado foi de 560.000 m³; 36 fraudes foram solucionadas com intervenção policial, sendo 33 registros de ocorrências em ligações residenciais e 3 em ligações comerciais; 53 fraudes em relação a ligações reincidentes, sendo 48 em ligações residenciais e 5 em comerciais.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Ano de 2013 (período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013): foram identificadas 1.129 fraudes e o volume perdido de água em média considerado é de 392.500m³ no período; 30 fraudes foram solucionadas com intervenção policial, sendo 26 registros de ocorrências em ligações residenciais e 4 em comerciais; 32 fraudes por reincidência, sendo 28 residenciais e 4 comerciais.

Apesar de um percentual pequeno de ocorrências nos últimos 2 anos terem sido solucionados com intervenção policial, o que é louvável, percebo que o número de fraudes identificadas nos primeiros 8 meses do ano de 2013 é superior ao das identificadas em todo o ano de 2012. Neste sentido, ressalto que *“quanto menor for a incidência de desvio de água, maiores são os benefícios para todos os envolvidos na relação, quer seja a Concessionária, quer seja o usuário, direta ou indiretamente envolvido”* conforme destacado pelo Ilmo. Conselheiro José Bismarck ao proferir seu voto nos autos do processo E-12/003.252/2013. Por esta razão, como já mencionei, deve a Concessionária intensificar sua campanha publicitária, de forma a desestimular a prática de ligações irregulares.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba vem cumprindo a Cláusula Trigésima Sexta do Contrato de Concessão, com o desenvolvimento de ações satisfatórias no combate às fraudes;
- Determinar que em até 60 (sessenta) dias a Concessionária elabore Campanha Publicitária no sentido de desestimular a prática deletéria da Ligação Clandestina pela população, informando esta AGENERSA, a qual, mediante processo regulatório, a analisará.

É o voto.

Luigi Troisi
Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4834
DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – PROGRAMA DE
COMBATE A FRAUDES.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.253/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Concessionária Águas de Juturnaíba vem cumprindo a Cláusula Trigésima Sexta do Contrato de Concessão, com o desenvolvimento de ações satisfatórias no combate às fraudes.

Art. 2º - Determinar que em até 60 (sessenta) dias a Concessionária elabore Campanha Publicitária no sentido de desestimular a prática deletéria da Ligação Clandestina pela população, informando esta AGENERSA, a qual, mediante processo regulatório, a analisará.

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

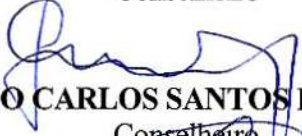
Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MÁRIO FLÁVIO MOREIRA
Vogal