



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA
_____ VARA DA FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL

AÇÃO CIVIL PÚBLICA N.º 007.2011.52.1.1.524915.2011.38353

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, com fundamento legal no art. 127, *caput*, e art. 129, inciso II e III, ambos da Constituição Federal, arts. 81, parágrafo único, inciso I, 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, combinados com o art. 1º, incisos I e III, art. 5º, I, art. 21 da Lei da Ação Civil Pública, vem perante Vossa Excelência propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em face do **MUNICÍPIO DE MANAUS**, pessoa jurídica de direito público interno, representado pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, ou pelos Procuradores Municipais (art. 12, II, do CPC), com endereço na Prefeitura Municipal de Manaus, localizada à Av. Brasil, Compensa; e **ÁGUAS DO AMAZONAS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, concessionária de serviços públicos de fornecimento de água, inscrita no CGC/MF sob o nº 03.264.927/0001-27, estabelecida nesta Capital, na Rua do Bombeamento da Ponta do Ismael, s/nº, Compensa, pelos fundamentos de fato e de direito que passa a expor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

I - DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL

Segundo seu moderno perfil institucional, o Ministério Público tem, dentre outras, as atribuições de promover a ação civil pública, para a proteção de interesses difusos e coletivos (Constituição Federal, art. 129, III, c/c Lei n.º. 7.347/85, art. 1.º, IV; art. 25, IV, "a", da Lei n.º. 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 - Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), como também de exercer a defesa coletiva dos interesses individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum (Código de Defesa do Consumidor, art. 81, III, c/c os arts. 82, I, 91 e 92; art. 25, IV, "a", da Lei n.º. 8.625/93).

A existência de direito social relevante, no caso concreto, qual seja o direito à existência de serviço público de natureza essencial à vida, referente ao abastecimento de água¹, condição para a existência da dignidade da pessoa humana, justifica a atuação deste Ministério Público, em conformidade com os arts. 81, parágrafo único, e 82, inciso I, ambos do CDC, combinados com o art. 129, inciso IX da Constituição Federal, e com as disposições da Lei de Ação Civil Pública.

Inconteste, pois, a *legitimitio ad causam* do *Parquet* para a propositura de ação civil pública em razão dos fatos apurados nos Procedimentos Preparatórios e Inquéritos Cíveis em anexo.

II – DOS FATOS

Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada em razão da grande quantidade de denúncias em relação à qualidade do serviço de abastecimento de água, prestado pela empresa ÁGUAS DO AMAZONAS, mais notoriamente no tocante à baixa pressão do líquido.

Em virtude do demasiado número de procedimentos preparatórios e inquéritos civis instaurados, faz-se necessária uma síntese fática das localidades, pessoas e documentos carreados, visando dar supedâneo às decisões de Vossa Excelência e expor a gravidade deste problema nas Zonas Leste e Norte do Município de Manaus.

O procedimento ordinariamente realizado por este órgão do *Parquet*, ao receber a denúncia, consiste em realizar inspeções *in loco* em parceria com a ARSAM

¹ Lei n.º 7.783, de 28 de junho de 1989: Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais: I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis; (...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

(Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas), convocar audiências com os envolvidos, colher declarações das partes ou qualquer outra providência que entender conveniente para a elucidação da questão. Destarte, tais medidas foram realizadas em relação a todos os bairros em que os denunciantes acusaram problemas no abastecimento, conforme exposto a seguir.

Nos vários procedimentos administrativos e inquéritos civis que instruem a presente Ação Civil Pública, verifica-se que a empresa Águas do Amazonas elabora planos de setorização para fornecimento de água em turnos. Esses planos são encaminhados à ARSAM que os aprova e fiscaliza.

No ofício n.º 605/2009-GDP/ARSAM, de 10.12.2009, às fls. 547 do IC n.º 026/2009, a ARSAM informou que o abastecimento por setorização é adotado em vários bairros das zonas norte e leste do Município de Manaus, a saber: Comunidade João Paulo II, Conjunto Nova Cidade, Zumbi dos Palmares II, São José I, II e III, Conjunto Residencial João Paulo II, Tancredo Neves, Comunidade de Deus, Nova Floresta, Jorge Teixeira I, II, III e IV, Cidade de Deus, Novo Israel, Rio Piorini, Colônia Santo Antônio, dentre outros.

Consoante se extrai do referido ofício, a Comunidade João Paulo II, situada no Bairro Jorge Teixeira, no ano de 2002, deveria dispor de abastecimento de água em turnos de 6 (seis) horas diárias para cada um dos três setores, sugestão essa acatada pela Agência Reguladora em razão da insuficiência da produção de água.

Ocorre que, após análise da documentação ora acostada à inicial, constatou-se que, decorridos mais de 9 (nove) anos da chamada setorização dos bairros, a situação de desabastecimento nas zonas norte e leste é evidente, conforme apurado nos procedimentos e inquéritos civis, ocorrendo apenas durante poucas horas do dia, com baixa pressão, em muitos dos bairros investigados, embora o Anexo I do Contrato de Concessão pressuponha o fornecimento de água com pressão mínima de 10 mca.

Para melhor visualização dos acontecimentos, convém relatar cada procedimento referente às reclamações dos bairros das zonas norte e leste, fazendo-se constar, ao final de cada um deles, um quadro resumo para análise desse D. Juízo, senão vejamos:

1.1. O Inquérito Civil nº 004.2008.372213.2008.6188 trata do abastecimento de água do Conjunto João Paulo II, no bairro Santa Etelvina.

Conforme os relatórios técnicos da ARSAM (018/2008-DITEC e 010/2011-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

DITEC), ficou demonstrada a ocorrência de baixa pressão no fornecimento de água no Conjunto João Paulo II, no bairro Santa Etelvina (Etapas I e IV).

Pelo fato da concessionária Águas do Amazonas não ter se manifestado com relação às ações saneadoras para a regularização do abastecimento de água da 4.ª etapa do Conjunto Habitacional João Paulo II, conforme determinado no Ofício n.º 98/2010-DITEC/GDP-ARSAM, a ARSAM sugeriu ao Poder Concedente a aplicação da penalidade de ADVERTÊNCIA por contrariar o Contrato de Concessão, posicionando-se a Procuradoria Geral do Município favorável à aplicação da sanção (Relatório Técnico n.º 048/2010-ARSAM, de 27/09/2010 (Fls. 334-337).

Embora tenha sido constatado, posteriormente, pela ARSAM a regularização do abastecimento de água na Etapa IV, do Conjunto João Paulo II, conforme Relatório Técnico n.º 059/2011-DITEC, de 31/08/2011 (fls. 404-408), importante mencionar que durante anos os consumidores do bairro sofreram com a ausência de abastecimento de água, razão pela qual devem ser ressarcidos pelo período em que efetuaram o pagamento das faturas e não tiveram a contraprestação do serviço.

Inquérito Civil n.º 004.2008.52.1.1.372213.2008.6188

Localidade: João Paulo II, Santa Etelvina (Zona Norte)

OFÍCIO N.º 0667/2008-DITEC-SUHAB, de 02/07/2008 (Fls. 106-108): “Informamos que quando da entrega das casas aos mutuários e do sistema à empresa Águas do Amazonas, a produção necessária dos poços era compatível com a produção efetiva. Devido ao tempo decorrido da entrega do conjunto pode ter havido variação na produção de água em função da manutenção dos poços e fatores diversos (variação climática, rebaixamento de lençol freático), **cuja produção necessária tem que ser revista e atualizada pela concessionária Águas do Amazonas.**” (...) **“Evitando-se o desperdício conforme documentado pela ARSAM, e exaurindo a fuga d'água para a invasão Novo Milênio, fiscalização essa sob responsabilidade da Águas do Amazonas, o problema da falta d'água naquele conjunto estará resolvido.”**

Relatório Técnico n.º 005/2010-ARSAM, de 18/03/2010 (Fls. 278-282): Etapa IV: O fornecimento de água no período determinado pela Concessionária **não é cumprido**, principalmente nos finais de semana, deixando os usuários insatisfeitos com a prestação dos serviços da Águas do Amazonas.

Relatório Técnico n.º 048/2010-ARSAM, de 27/09/2010 (Fls. 334-337): a) Pelo fato da concessionária Águas do Amazonas não ter se manifestado com relação às ações saneadoras para a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

regularização do abastecimento de água da 4ª etapa do Conjunto Habitacional João Paulo II, conforme determinado no Ofício n° 98/2010-DITEC/GDP-ARSAM, expirado em 16/04/2010, a ARSAM sugeriu ao Poder Concedente a aplicação da penalidade de ADVERTÊNCIA por contrariar o Contrato de Concessão. Em vista disso, a ADA encaminhou a ARSAM que estaria em vias de implantar com previsão para outubro de 2010 um projeto de melhoria para a 4ª etapa do conjunto

Relatório Técnico n.º 010/2011-ARSAM, de 03/02/11 (Fls. 381-386): Concluímos que as ações executadas pela ADA não obtiveram na sua totalidade o êxito esperado, estando atualmente o abastecimento com o fornecimento de água atendendo parcialmente os consumidores. Foi ressaltado que a ADA comunicou a ARSAM a realização de obras complementares, objetivando a melhoria do abastecimento de água da 4ª etapa, com conclusão prevista para fevereiro/2011.

OFÍCIO N. 262/2011-GPG/PGM, de 03/03/2011 (Fls. 394-399): A PGM já posicionou-se favorável à aplicação de ADVERTÊNCIA à Concessionária.

Localidades	Período de abastecimento	Pressão
Etapa I	24hs	Relatório Técnico n.º 010/2011 – DITEC: informa a baixa pressão de água nas Ruas Frei José da Leonissa e João Batista Gonçalves, que, por se localizarem na parte baixa do conjunto, possuem o fornecimento de água das 6h às 9h, de modo que a vazão da água somente atinge o cavalete.
Etapa II	24hs	
Etapa III	24hs	
Etapa IV		
Etapa IV	10hs (das 05 às 10 horas e das 17 às 22 horas)	

1.2. O Inquérito Civil 014.2008.52.1.1.371248.2008.14920 foi instaurado com o objetivo de apurar o serviço de abastecimento de água no Conjunto Amazonino Mendes II - Cidade Nova IV.

A moradora Zicreia Tavares Pereira compareceu ao MPE-AM, no dia 07/05/2008, informando que no conjunto Amazonino Mendes II, próximo do terminal de ônibus 4, tem ocorrido interrupção no abastecimento e salientou que as residências não possuem hidrômetros, havendo cobrança por meio de valores fixos mensais baseados no consumo presumido. (Termo de Declaração n.º 004/2008).

Alega a Concessionária haver executado em 2007 obras de melhoria no sistema de distribuição de água, as quais teriam melhorado significativamente abastecimento



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

no bairro Amazonino Mendes, conforme Carta 437/2008-DPL, de 23.06.2008, fls. 31/32.

Por outro lado, nas localidades onde se constatou a precariedade do serviço, a Águas do Amazonas promoveu a suspensão da cobrança dos débitos existentes dos moradores pelo período em que a equipe técnica de gestão comunitária da ADA constatou abastecimento muito precário, de forma a possibilitar a regularização desses clientes de forma justa (Carta n.º 437/2008, de 23/06/2008, fls. 029-030).

Apesar do Parecer Técnico n.º 017/2010-DITEC, de 17/06/2010, constatar a normalidade na prestação do serviço, foi realizada inspeção *in loco* pela 52ª PRODECON, na data de 20 de setembro de 2011, na Avenida Ibicaré e ruas Dalcídio Jurandir e Herculano de Souza, do conjunto Amazonino Mendes II, onde restou comprovado que a precariedade na prestação do serviço público de abastecimento de água persiste até os dias atuais, chegando ao absurdo de, em determinados pontos do bairro, não haver fornecimento de água em hora alguma do dia (Termo de Vistoria n.º 020.2011.52.1.1.522577.2008.14920).

Ainda de acordo com os dados coletados na inspeção, nos pontos do conjunto Amazonino Mendes II onde há o fornecimento de água, em sua maior parte, o líquido chega com uma pressão ínfima, incapaz de abastecer as caixas d'água localizadas na parte superior das residências. Além disso, a pressão do abastecimento chega em níveis razoáveis apenas em poucos pontos, e, mesmo assim, por períodos de, no máximo, três a quatro horas por dia.

Inquérito Civil n.º 014.2008.52.1.1.371248.2008.14920		
Localidade	Período de abastecimento	Pressão
Conjunto Amazonino Mendes II, Cidade Nova V	2 hs (das 09 às 11 horas) Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11	Termo de Vistoria n.º 020.2011.52.1.1.522577.2008.14920, de 20/09/2011, fls. 77/82: Os moradores das ruas inspecionadas pelo Ministério Público no dia 20/09/2011 (Av. Ibicaré, Rua Dalcídio Jurandir e Rua Herculano de Souza) informaram que quando ocorre



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

		<p>o abastecimento de água este se dá com uma pressão baixa. Foi constatado que muitos moradores instalaram as caixas d'água na parte inferior de suas residências, visto que o líquido não sobe para a caixa instalada na parte superior das casas. Alguns, também, recorrem ao uso de “bombas-sapo” quando os reservatórios domiciliares são instalados na parte superior das casas.</p>
--	--	--

1.3. O Inquérito Civil n.º 026.2009.52.1.1.352725.2009.41936 visa apurar irregularidade no fornecimento de água na Comunidade João Paulo II, do bairro Jorge Teixeira, Zona Leste, desde o ano de 2000.

Constatou-se nos mencionados autos que diante da problemática no fornecimento de água no Conjunto João Paulo II, a Águas do Amazonas suspendeu a cobrança na referida área no mês de fevereiro/2008 até a equalização dos problemas existentes e regularização das condições aceitáveis de abastecimento (Carta n.º 159/2008-ADA, Fls. 026-030).

Consta ainda relatório de acompanhamento das manifestações de inúmeros moradores que reclamam do sistema de manobra de distribuição de água, visto que quando chega o líquido nas suas residências, esta é muito fraca (fls. 278/330).

Importante mencionar a ata de reunião realizada entre a ARSAM, a ÁGUAS DO AMAZONAS e os Líderes Comunitários do Bairro João Paulo II, na qual existem reclamações feitas pelos moradores da área, às fls. 1448/1450, acerca dos problemas enfrentados pelos consumidores.

Destaca-se, dentre os assuntos tratados na reunião, que no período de abastecimento (de meia hora a uma hora) a pressão é baixa, sendo que há dias que não recebem nada de água, mas, recebem todo mês a fatura para pagamento, valores esses cobrados que não condizem com a realidade. A título de exemplo, nas Ruas Vick e Caure não



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

há sequer pressão de água. Os líderes comunitários Ricardo Gomes, Ednelson Andrade Rangel e Selathiel Cirilo Cordovil registraram que o abastecimento se dá de 30 minutos a uma hora, e com baixa pressão.

Após fiscalização *in loco*, registrou-se no Termo de Vistoria n. 015.2011.52.1.1.495153.2009.41936 (fls. 1457-1463) que: 1) A ARSAM afirmou que a questão do fornecimento de água deficiente é um problema geral do Jorge Teixeira; 2) o Sr. James de Souza Andrade, morador da Rua Cauré, n. 56, aduziu que chega a ficar 2 ou 3 dias sem água; 3) a Sra. Suellen Marques dos Santos, moradora da casa de n.º 66, da mesma rua, afirmou que o horário regular de fornecimento de água era de 6 às 9 horas, porém na última semana vinha sendo de 9 às 9:30 horas, apresentando, ainda, resquícios de barro.

Inquérito Civil n.º 026.2009.52.1.1. 352725.2009.41936

Localidade: Conjunto João Paulo II, Jorge Teixeira

Foi apresentado no Termo de Declaração n. 005.2011.52.1.1.491148.2009.41936, de 03/06/2011, cópia da Pauta e Ata de Reunião datada de 30/05/2011 , realizada entre ARSAM, Águas do Amazonas e Líderes Comunitários do bairro João Paulo II: Os líderes comunitários Ricardo Gomes, Ednelson Andrade Rangel e Selathiel Cirilo Cordovil registraram que o abastecimento se dá de 30 minutos a uma hora, e com baixa pressão. Ressaltaram haver dias em que não recebem nada de água. As Ruas Vick e Caure não têm pressão na rede de abastecimento.	Termo de Vistoria n. 015.2011.52.1.1.495153.2009.41936, de 16/06/2011: 1) A ARSAM afirmou que a questão do fornecimento de água deficiente é um problema geral do Jorge Teixeira. 2) O Sr. James de Souza Andrade, morador da Rua Cauré, n. 56, aduziu que chega a ficar 2 ou 3 dias sem água. 3) A Sra. Suellen Marques dos Santos, moradora da casa de n. 66, da mesma rua, afirmou que o horário regular de fornecimento de água era de 6 às 9 horas, porém na última semana vinha sendo de 9 às 9:30 horas, apresentando, ainda, resquícios de barro.
---	--

Relatório apresentado pela assessora técnica da SEMINF, Maria Rosângela Leal da Silva, em 15/09/2011: Apesar de já ter sido concluída a implantação da rede em bairros como Jorge Teixeira II, III e IV e Comunidade Brasileirinho, além da Comunidade do João Paulo, o abastecimento é precário no que diz respeito ao número de horas e à pressão da água.

Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Setor I	6 às 09:30hs (3:30 hs)	-
Setor II	20 às 22:30hs(2:30hs)	-
Setor III	13 às 16:00hs (3hs)-	-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

O **Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11** apontou que no bairro Jorge Teixeira (1ª etapa) grande parte de sua abrangência é atendida por um período de abastecimento de 06 – 08hs/dia. A área mais crítica ocorre no início da rua Samambaia (residências 128, 14 e 12), sem abastecimento de água em nenhum horário (RT 003/2011-DITEC, de 14/01/11).

Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11		
Localidade: Jorge Teixeira		
Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Jorge Teixeira I, II, III e IV (Leste)	Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11. No Jorge Teixeira I, grande parte de sua abrangência é atendida por um período de abastecimento de 06 – 08hs/dia. A área mais crítica ocorre no início da rua Samambaia (residências 128, 14 e 12), sem abastecimento de água em nenhum horário.	
João Paulo II (Leste)	Realizado em três períodos através do sistema de manobras, com abastecimento determinados por setores distribuídos da seguinte maneira: 07-09hs, 12-14hs e 20-22hs (seis horas de abastecimento diários, distribuídos em três setores hidráulicos).	

1.4. Por sua vez, o **Inquérito Civil 010.2010.364790.2010.829** visou averiguar as condições de abastecimento de água nas Colônias Santo Antônio, Terra Nova I e II e Novo Israel.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Através de fiscalização *in loco* (Termo de Vistoria n.º 011.2011.52.1.1.486105.2010.829), verificou-se a baixa pressão da água na Rua Caiapó, o que impede que a água suba para determinados pontos de consumo dos imóveis visitados.

Os usuários Arlete Fernandes de Lima e José Pereira de Queiroz tiveram que adquirir bombas, com o intuito de fazer com que a água chegue até os pontos necessários, o que não ocorre devido a baixa pressão.

Informou, ainda, a usuária Arlete que possui abastecimento de água no horário de 6h às 10h e de 15h às 17h30min, mas que deve deixar a cisterna e a bomba ligadas para que a água chegue até a sua residência.

O Senhor José Pereira de Queiroz aduziu que não tem água aos sábados e domingos, deixando as caixas de água cheias, além de acusar a necessidade de possuir bomba para puxar a água para cima, em razão da pressão ser muito baixa.

Inquérito Civil n.º 010.2010.52.1.1.364790.2010.829		
Localidade: Colônia Santo Antônio, Terra Nova I e II e Novo Israel		
Ofício 047/11-AMACOTENI, de 13/05/2011 (Fls. 282 - 283) : Ruas Tapajós e 13 de Maio vêm recebendo faturas mensais sem receber água. Pressurização da rede de água é precária, com horário médio de duas horas por dia.	Termo de Vistoria n.º 011.2011.52.1.1.486105.2010.829, de 20/05/2011 (Fls. 293 - 303): 1) As ruas 7 de setembro, 13 de maio, Marise Mendes e Tapajós, do bairro Novo Israel não possuem água. Os moradores dessas ruas recebem faturas desde o mês de novembro de 2010, apesar de não estarem ligadas à rede existente. 2) Baixa pressão da água na Rua Caiapó: Moradores tiveram que adquirir bombas para “jogar” a água para a caixa d’água. As bombas são movidas por energia elétrica gerando custos aos moradores.	
Ofício 075/11-AMACOTENI, de 03/08/2011 (Fls. 348 - 349): Baixa pressão continua sendo um problema sem solução em detrimento das partes baixas, ou seja, nas depressões do relevo baixo. Frequentes interrupções no abastecimento de água vem ocorrendo passando três dias ou mais.		
Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Colônia Santo Antônio	Boa parte tem 24Hs. Algumas áreas não tem 24hs ininterruptas. Existem casos de desabastecimento nas Ruas Nascimento, Santa Cecília, e da	



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

	Penetração. (Relatório Técnico n.º 010/2010, abril/10.	
Terra Nova I e II	Boa parte tem 12Hs, apesar de toda a rede de distribuição já ter sido interligada a estação elevatória do reservatório setorial Manoa/Novo Israel. Algumas ruas têm abastecimento intermitente: Uruguai, Paraguai, Armando Conde, Marajoara, do Passeio, da Ilusão, Yanomamy, Acácia Dourada, São José, Boa Sorte, São Domingos (07-09Hs e 17-19Hs : 4Hs/dia) (Relatório Técnico n.º 010/2010, abril/10.	
Novo Israel	Pesquisa Horário de Abastecimento: 24Hs (Rua Caiapó, Rua Armando Conde, Rua do Amor); 22Hs (Rua Saterê, Rua São Vicente); 21Hs (Monte Sinai); 20Hs (Rua Apurinã); 20Hs (Rua das Acácias Douradas, Rua Monte Sinai); 16Hs (Rua Aripuanã); 9Hs (Rua Caiapó). (Relatório Técnico n.º 009/2011-ARSAM, de fev/2011.	

1.5 Nos autos do **Inquérito Civil n.º 023.2010.52.1.1.373017.2008.27304**, foram feitas denúncias relativas ao abastecimento irregular e a cobranças indevidas por parte da concessionária, no Bairro Zumbi dos Palmares II.

Foi apontado, em Relatório Técnico n.º 010/2007-DITEC, que “o bairro Zumbi dos Palmares II encontra-se com o fornecimento de água precário, sendo constatado durante a Vistoria Técnica realizada em 12 de julho de 2007, que os problemas que afetam o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

sistema de abastecimento são: 1 – Vazão insuficiente dos 03 (Três) poços tubulares profundos; 2 – Adutora de reforço subdimensionada; 3 – Baixas pressões na rede de distribuição de água, causando desabastecimento nas unidades consumidoras, situadas em cotas topográficas elevadas; 4 – Agravamento do item 03, decorrente de sangrias das adutoras e rede de distribuição, para invasões circunvizinhas situadas nas áreas baixas; 5 – Reservação inexistente”.

A empresa Águas do Amazonas prometeu a regularização do serviço, porém o Relatório Técnico 010/2007-DITEC constatou que o fornecimento de água na localidade continuava precário, “em desacordo com o Contrato de Concessão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Manaus”.

Apesar do **Relatório Técnico n. 019/2011-DITEC, de 18/04/2011**, constatar que o serviço de abastecimento de água no Zumbi dos Palmares obteve melhorias, a situação fática mostrou-se bastante diversa do constatado, dadas as várias reclamações dos usuários, as quais foram recebidas em data posterior à inspeção da ARSAM.

Visando dar supedâneo à questão, foram colhidas, no mês de agosto de 2011, as declarações de antigos moradores do bairro Zumbi dos Palmares, a citar: Sr. Francisco Lopes Pereira, Sra. Maria Socorro da Luz Gama, Sra. Francisca do Nascimento Silva, Sra. Oriete Gomes Repolho, Sr. João Lucivaldo Silva Neri, Sr. Adriano Oliveira de Souza e Sr. Nilton de Carvalho Marques (fls. 340 a 349).

Todos aduziram, em síntese, que são moradores do bairro há longas datas e sempre tiveram problemas com o abastecimento de água, principalmente relativo à baixa pressão (insuficiente para fazer o líquido atingir o chuveiro e torneiras das residências) e a cobranças indevidas da concessionária por serviços que não foram prestados.

Resta nítido, portanto, que todos os moradores sofrem com os mesmos problemas desde tempos longínquos, sendo obrigados a recorrer a medidas emergenciais como uso de tambores de água, perfuração de poços ou instalação de bombas.

Quanto às cobranças indevidas, afirmam que inicialmente as contas eram taxadas, porém, a partir da instalação de hidrômetros, começaram a ser cobrados valores exorbitantes pelos serviços insuficientes e precários, o que motivou a inevitável inadimplência e consequente inclusão dos nomes dos devedores nos órgãos de proteção ao crédito.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Inquérito Civil n.º 023.2010.52.1.1. 373017.2008.27304

Localidade: Zumbi dos Palmares

Termo de Audiência n.º 022.2010.52.1.1.424510.2008.27304, datado de 13/09/2010, o Sr. Jurandir Araújo da Silva afirmou que o problema do abastecimento precário de água ainda persistia no bairro Zumbi dos Palmares, além das cobranças indevidas por parte da concessionária, relativas a um período em que não recebiam seus serviços.

Contrariando as afirmações da ARSAM quanto à eventual melhora dos serviços, foi protocolada nova distribuição nesta Promotoria, agora de n.º **200.2011.CAOPDC.507490.2011.29082**.

Através desta, datada de 29/07/2011, a Associação dos Moradores do bairro Zumbi dos Palmares II reforçou os problemas já corriqueiros naquela região, ou seja, abastecimento irregular de água, com **pressão insuficiente** para atender às necessidades da população, além de cobranças indevidas de faturas pelos serviços mal prestados, sendo juntadas diversas faturas dos moradores como prova dos fatos.

BAIXA PRESSÃO: Visando dar supedâneo à questão, foram colhidas as declarações de moradores antigos do bairro Zumbi dos Palmares, nos dias 25 e 30/08 e 01/09/2011, a citar: Sr. Francisco Lopes Pereira, Sra. Maria Socorro da Luz Gama, Sra. Francisca do Nascimento Silva, Sra. Oriete Gomes Repolho, Sr. João Lucivaldo Silva Neri, Sr. Adriano Oliveira de Souza e Sr. Nilton de Carvalho Marques. Todos aduziram, em síntese, que são moradores do bairro há longas datas e sempre tiveram problemas com o abastecimento de água, principalmente relativo à **baixa pressão**

Relatório Técnico n. 019/2011-DITEC, de 18/04/2011, constatou aparente melhoria no serviço de abastecimento de água no Zumbi dos Palmares, bem como a previsão de finalização de novas obras para o mês de julho/2011. Entretanto, no mês de julho/2011: foram recebidas reclamações da Associação dos Moradores do Zumbi dos Palmares, aduzindo cobranças indevidas por parte da ADA em razão do irregular abastecimento de água na localidade.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

(insuficiente para fazer o líquido atingir o chuveiro e torneiras das residências) e a cobranças indevidas da concessionária por serviços que não foram prestados.		
Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Zumbi I	20 hs (ADA)	
Zumbi II (Setor 01)	das 17 às 05 hs (ADA)	
Zumbi II (Setor 02)	das 12 às 00 hs e das 00 às 12 hs (ADA)	
Zumbi II (Setor 03)	das 12 às 00 hs e das 00 às 12 hs (ADA)	
Zumbi II (Setor 04)	20 hs (ADA)	
Zumbi III		

1.6 Já o **Procedimento Preparatório n.º 025.2010.52.1.1.374181.2007.22804** apura as condições do Conjunto Oswaldo Frota I, no bairro Cidade Nova. Conforme Relatório Técnico 004.2010-ARSAM, o abastecimento apresenta problemas de baixa pressão, de forma que a água não sobe para as caixas d'água.

O Relatório Técnico 062/2011-DITEC, de 09/09/11 assim expôs: “atualmente o Conjunto Oswaldo Frota I está com o fornecimento durante 24 horas, sendo que no período das 20h às 8h, a pressão da água é acima de 10mca, ou seja, 12 horas com pressão de acordo com o Contrato de Concessão”. No período das 8h às 20 h a pressão da água varia entre 1 e 3 mca's, portanto, muito abaixo do especificado no Contrato de Concessão.

Inquérito Civil n.º 025.2010.52.1.1.374181.2007.22804	
Localidade: Oswaldo Frota I, Cidade Nova (Norte)	
BAIXA PRESSÃO (não sobe para a caixa d'água), conforme informação da Sra. Cleide Barbosa Caldas, de 29/11/07.	Relatório Técnico n.º 004/2010 – DITEC, de 05/03/2010 (Fls. 038-040): a água não sobe para a caixa d'água.
Termo de Vistoria n.º 003.2011.52.1.1.461901.2007.22804,	de Relatório Técnico n.º 062/2011-DITEC, de 09/09/11 (Fls. 113-119): Atualmente o Conjunto



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

24/02/2011 (Fls. 057): Foram visitadas oito residências: Rua 24, números 12, 14 e 16; Rua 26, números 20, 22 e 24; Rua 28, números 19 e 21. Constatou-se que o abastecimento de água ocorre apenas durante o período matutino, por volta das 06 às 10 horas, de segunda à quinta-feira, sendo que nos finais de semana é recorrente a falta de água. Foi colhida a informação de que raras vezes o abastecimento de água ocorre no período vespertino das 15 às 17 hs.		Oswaldo Frota I está com o fornecimento durante 24 horas, sendo que no período das 20hs às 08hs, a pressão da água é acima de 10mca, ou seja, 12 horas com pressão de acordo com o Contrato de Concessão. No período das 08 às 20 hs a pressão da água varia entre 1 e 3 mca's, muito baixo do que está especificado no Contrato de Concessão. Após a vistoria técnica nas residências solicitadas pelo MPE, a ARSAM conclui que o fornecimento de água encontra-se regularizado. A ARSAM, no entanto, solicitará as ações saneadoras da ADA para a normalização da pressão da água no período de 08 às 20 hs.
Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Oswaldo Frota I	12hs (das 20 às 08hs) (RT 062/2011)	Acima de 10mca
	12hs (das 08 às 20hs) (RT 062/2011)	01 à 03 mca (baixa pressão)

1.7 Por sua vez, o **Inquérito Civil N.º 055.2010.52.1.1.443487.2010.24576** apurou o abastecimento irregular de água no bairro Cidade de Deus, tendo em vista as reclamações formuladas pela Comissão de Moradores Aglomerados datada de 11/08/2003, e da denúncia “*on line*” formulada em 22/07/2010.

Em Parecer Técnico n.º 041/2010-ARSAM, de 29/11/2010, a ARSAM explicou que o macro setor hidráulico Cidade de Deus é abastecido por água produzida por seis poços tubulares profundos, com vazão total de 246m³/h, e complementado por água proveniente de bombeamento da Ponta do Ismael, via reservatório do Núcleo 23, da Cidade Nova com 717m³/h.

O bairro dispõe de centro de reservação ativa de água com volume de cerca de 5.976,78m³, constituído por quatro reservatórios, para atender uma população de aproximadamente 70.186 habitantes.

Assim, o abastecimento do bairro Cidade de Deus é realizado através dos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

poços e pelo Reservatório do Núcleo 23, da Cidade Nova, que alimentam os reservatórios dos bairros Cidade de Deus e Braga Mendes, e a partir destes, é distribuída para a rede.

Atualmente, outros bairros são abastecidos pelo mesmo sistema de reservação (Cidade de Deus, Alfredo Nascimento, Braga Mendes, Bairro Novo, Gustavo Nascimento, Vila Nova, Fazendinha, Nossa Senhora de Fátima, Monte Sião, Jorge Teixeira IV).

Foi informado pelos moradores que a pressão é baixa na rede de distribuição (Parecer Técnico n.º 041/2010).

Inquérito Civil n.º 055.2010.52.1.1.443487.2010.24576

Localidade: Cidade de Deus

Justificativa Técnica n. 008/2010-DITEC/ARSAM: O bairro Cidade de Deus, Zona Norte, de acordo com a nova divisão de bairros da cidade de Manaus, estabelecida pelo Projeto de Lei n. 406/2009, de 14 de outubro de 2009, é composto pelas localidades seguintes: Conjunto Cidade de Deus I, II e III, Comunidade Braga Mendes, Comunidade Gustavo Nascimento, Aliança com Deus, Comunidade Alfredo Nascimento, Conjunto Bem-Hur, Vila Nova, Comunidade Leão de Judá, Comunidade Nossa Senhora da Conceição e Loteamento Fazendinha.

Parecer Técnico n. 041/2010, de 29/11/2010: De acordo com vistoria *in loco*, foi informado pelos moradores que a pressão é baixa na rede de distribuição.

Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11: Após a inspeção *in loco*, a fiscalização constatou que ocorre situação de descumprimento da empresa concessionária Águas do Amazonas na unidade de distribuição de água nas localidades Alfredo Nascimento I e II.

Notificação n.º 24/2010-DITEC/ARSAM, de 30/11/2010.”A concessionária realizou serviços e intervenções nas localidades em questão, que pouco resultaram em melhorias no abastecimento de água”, conforme relatório técnico n.º 015/2011-DITEC/ARSAM, fls. 203/207.

Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Cidade de Deus	Em vistoria <i>in loco</i> , os moradores informaram que o abastecimento se dá pelo	Baixa pressão (PT 041/2010)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

	período de duas horas (3-5hs). Não atende as especificações técnicas constantes do Relatório de Funcionamento do Abastecimento de Água do Bairro Cidade de Deus, item 6.0 (Horário de abastecimento) fornecido pela ADA em 25/11/2010. (PT 041/2010-ARSAM)	
--	--	--

1.8. O Inquérito Civil n.º 071.2010.52.1.1.441851.2008.11916 foi instaurado visando apurar a reclamação registrada pelos moradores da área do Riacho Doce II, localizada no Bairro Cidade Nova – Zona Norte de Manaus, de irregularidade no abastecimento de água, que apenas se dá de três em três dias, durante duas horas, no período da noite, sem atingir toda a comunidade.

Às fls. 20 dos autos, a empresa Águas dos Amazonas informou, através de Carta n.º 390/2008-DPL, datada de 05/06/2008, que é sabedora dos graves problemas de desabastecimento de água que atingem essa região, razão pela qual estaria implementando um programa de expansão no sistema de abastecimento de água, expansão essa que beneficiaria boa parte dos bairros das zonas norte e leste de Manaus. Afirmou, ainda, que no segundo semestre de 2008, a comunidade Riacho Doce II teria o seu abastecimento de água regularizado.

No Termo de Vistoria n.º 010.2010.52.1.1.441764.2008.11916, realizado pelo Ministério Público do Amazonas, em 25/11/2010, junto a Travessa 21 de abril, n.º 66, Riacho Doce, foi relatado pela moradora Deusimar Oliveira da Silva, moradora da casa n.º 164, que existe problema no abastecimento de água, sendo que o líquido chega com mais eficiência na parte alta do bairro em detrimento aos espaços privados situados na descida do bairro.

No Relatório Técnico n.º 072/2010-DITEC, de 20/12/2010, a ARSAM constatou que o sistema de abastecimento de água, atualmente, está deficiente, razão pela qual sugere a notificação da empresa por contrariar o disposto no item 6.1 do Contrato de Concessão, para que, no prazo de 30 (trinta) dias regularize o abastecimento de água de parte da travessa 21 de abril do bairro Riacho Doce II.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Em 20/09/2011, a ARSAM enviou através do Ofício n.º 549/2001-GDP/ARSAM, o Relatório Técnico n.º 066/2011, de 19/09/2011, no qual consta a realização de ações para melhoria na Travessa 21 de abril, no prazo estipulado pela Agência Reguladora, que, no entanto, não surtiram os efeitos esperados. Visando a solução definitiva do problema, a concessionária comprometeu-se a executar as obras necessárias para a regularização do abastecimento de água da Travessa e adjacências, conforme cronograma apresentado às fls. 068 – 074, do Inquérito Civil, com previsão de término em novembro de 2011.

Do exposto, constata-se que, a regularização do abastecimento, que deveria ter ocorrido no ano de 2008, não foi concluída até a presente data, passados 02 (dois) anos da previsão inicial, período em que os moradores dessa região continuam sofrendo com a precariedade na prestação do serviço.

Inquérito Civil n.º 071.2010.52.1.1.441851.2008.11916		
Localidade: Riacho Doce II		
Relatório Técnico n.º 072/2010-DITEC, de 20/12/10: Após inspeção <i>in loco</i> , a Fiscalização constatou que o sistema de abastecimento de água de parte da Travessa 21 do bairro Riacho Doce II está atualmente com o seu fornecimento de água deficiente. Foi determinado o prazo de 30 dias para que a ADA regularizasse o abastecimento de água de parte da Travessa 21 de abril, e que apresentasse ações para regularização do abastecimento de água do prosseguimento da Travessa 21 de abril e adjacências do mesmo bairro.		
Localidades	Período de abastecimento	Pressão
Etapa I	24hs	Relatório Técnico n.º 010/2011 – DITEC: informa a baixa pressão de água nas Ruas Frei José da Leonissa e João Batista Gonçalves, que, por se localizarem na parte baixa do conjunto, possuem o fornecimento de água das 6h às 9h, de modo que a vazão da água somente atinge o cavalete.
Etapa II	24hs	
Etapa III	24hs	
Etapa IV	10hs (das 05 às 10 horas e das 17 às 22 horas)	
Etapa IV		



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

1.9. Quanto ao **Inquérito Civil n.º 015.2011.52.1.1.508810.2011.2142**, que averiguou as Ruas Careiro, João Nascimento, Terra Nova, Castanho e Tarumã, do bairro São José Operário (Zona Leste), observou-se o decréscimo da pressão da água nos finais de semana e nos horários de pico de demanda no meio da semana, devido o aumento do consumo e do uso de água, conforme Relatório Técnico n.º 022/2011-DITEC, de 03/05/11.

Inquérito Civil n.º 015.2011.52.1.1.508810.2011.2142

Localidade: São José

Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11: São José I - Durante pesquisa realizada no dia 04/01/2011, no horário das 11h às 13h, foi apurado que nas áreas de cotas topográficas mais baixas em relação ao nível do reservatório do bairro, ocorre fornecimento de água em condições satisfatórias, com boa pressão e tempo de abastecimento variando de 13 a 20 horas por dia. Nas ruas próximas ao complexo de reservação do bairro, conforme apurado na visita aos usuários das Ruas Rosarinho e Terra Nova, foi informado pelos moradores destas localidades sobre o abastecimento de água que ocorre com **baixa pressão e com tempo de fornecimento somente de 6 horas por dia.**

Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/11: São José II - Durante pesquisa realizada no dia 05/01/2011, no horário das 10h às 13h, foi apurado que parte do Loteamento São José II tem suprimento de água com tempo de abastecimento de 10 a 18 horas por dia, com boa pressão de fornecimento. As áreas mais prejudicadas **com baixa pressão de fornecimento**, foram localizadas nas ruas 3, 11 e 27, onde foi informado pelos moradores das mesmas que recebem abastecimento de água com boa pressão até as 8h da manhã e na **parte da tarde a pressão diminui bastante**, com tempo de abastecimento de somente 8 horas por dia e com baixa pressão.

Relatório Técnico n. 021/2011-DITEC/ARSAM, de 28/04/2011: No dia 12/04/2011, no horário de 09 às 11 horas, foi observado em inspeção nas ruas Rosarinho, Terra Nova e Terra Preta, a melhoria no fornecimento de água. Contudo, a pressão da água na referida localidade estava baixa, sendo necessária a utilização pelo moradores de reservação domiciliar em tambores e baldes, captando água no trecho logo após o cavalete de ligação – alimentador predial. **OBS.:** Foto registrando uso de bomba de recalque para suprir água até o reservatório elevado (12/04/11).

Relatório Técnico n. 022/2011-DITEC, de 03/05/11: Decréscimo da pressão da água nos finais de semana e nos horários de pico de demanda no meio da semana, devido o aumento do consumo e do uso de água.

Relatório Técnico n.º 022/2011-ARSAM, de 03/05/2011: A ARSAM conclui que houve melhorias significativas no bairro São José I e II, principalmente na questão da regularidade diária de fornecimento de água para as ruas Terra Nova, Rosarinho, Urariá, Lajes, Cambixe, Rosa Branca, Paracuúba, Cacau Pereira, entre outras da etapa I, e da Rua Castanho, da etapa II. Constatou-se a média de 10mca durante o período de cerca de 12horas/dia, **havendo decréscimos**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

nos horários de pico de demanda no meio da semana e nos finais de semana, quando ocorre demandas máximas devido ao aumento do consumo de uso de água nos imóveis.

Relatório Técnico n. 022/2011-DITEC, de 03/05/11: Segundo o Engenheiro Arlindo Sales Pinto, o sistema de distribuição de água no bairro é composto por diversos setores e que devido ao relevo topográfico acentuado do bairro, algumas áreas, principalmente as localizadas nas zonas mais altas, sofrem de baixa pressão de fornecimento de água, à medida que ocorre a redução do nível de água no reservatório principal com capacidade de armazenamento de água de 5.425m³, aumentam os valores de perdas de carga dos setores, seja por aumento da demanda do consumo local, seja devido ao alto consumo de outros setores mais favorecidos pelo suprimento do referido reservatório.

Localidade	Período de Abastecimento	Pressão
Setor I (Zumbi I)	O abastecimento é normal até as 08Hs. Média diária de 10 horas.	São José I: Queda da pressão no período das 09hs – 12hs (parte alta do conjunto, ruas G1, G2 G3, G4, G5. G6, J3 e J2).
Setor II (São José I A)	São José I: No nível mais baixo, ocorre abastecimento de 13 a 20 horas por dia. Nas áreas próximas ao reservatório (ruas Rosarinho e Terra Nova), foi informado que ocorre baixa pressão pelo período de 06 hs (RT 003/2011-ARSAM)	São José I: Foi informado que ocorre baixa pressão pelo período de 06 hs. (RT 003/2011-ARSAM)
Setor III (São José IB)	São José II: 10 – 18hs/dia. Contudo, nas ruas 3, 11 e 27, o tempo de abastecimento é de 08 hs/dia (RT 003/2011-ARSAM)	
Setor IV (São José III)		
Setor V (São José II)		Boa pressão. Contudo, nas ruas 3, 11 e 27 a pressão é boa até 08hs da manhã. Na parte da tarde, a pressão diminui. (RT 003/2011-ARSAM)

1.10. A instauração do Procedimento Preparatório n.º



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

023.2011.52.1.1.469753.2011.6698 decorreu da reclamação formulada neste Ministério Público noticiando desabastecimento de água na Rua “F”, Conj. João Bosco II, São José Operário (Zona Leste).

No curso do mencionado instrutório, os órgãos públicos envolvidos na inspeção conjunta realizada em 19/04/2011 – MPE/AM, ARSAM e Prefeitura de Manaus/SEMINF, confirmaram a procedência da reclamação de baixa pressão, comprometendo-se a Águas do Amazonas, naquela ocasião, a regularizar o problema encontrado na localidade (Termo de vistoria n.º 008.2011.52.1.1.476425.2011.2142, de 19/04/2011, fls. 07-08).

Ante a falta de resposta da Concessionária acerca da resolução, ou não, dos problema, expediu-se ofício à ARSAM, a qual, em vistoria realizada no dia 13/09/2011, constatou que **o abastecimento de água continua irregular, com período de fornecimento de água indefinido, causando transtorno aos moradores da Rua “F”, por não saberem a que horas serão supridos de água**, resultando na Notificação n.º 020/2011, de 13/09/2011, por contrariar a Cláusula Quinta do Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, item 6.2, alíneas “a”, “b” e “c”, determinando-se o prazo de quarenta dias para a Concessionária regularizar definitivamente o fornecimento de água na rua referenciada, bem como a definição do período de horas do fornecimento de água.

Inquérito Civil n.º 023.2011.52.1.1.469753.2011.6698	
Localidade: Rua “F”, Conj. João Bosco II, São José Operário	
Consta da reclamação formulada a este MPE/AM, de 01/03/2011, a recorrente falta de água nas torneiras das residências da Rua “F”, do Conj. João Bosco II, São José Operário. Notícia a reclamante que durante uma vez na semana os moradores ficam sem água, mas que nos dias 16, 17 e 18 do mês de fevereiro/2011, chegaram a ficar três dias seguidos sem água. Dirigindo-se ao SAC da Concessionária foram informados que o problema se deu devido à baixa pressão.	Termo de Vistoria n.º 008.2011.52.1.1.476425.2011.2142, de 19/04/2011 (Fls. 007 - 008): Foi constatada a baixa pressão da água nas residências da Rua “F”, do Conjunto João Bosco II, bairro São José I. A empresa Águas do Amazonas comprometeu-se em regularizar o problema, encaminhando resposta ao Ministério Público. Relatório Técnico n.º 063/2011-DITEC, de 13/09/2011 (Fls. 022 - 024): O abastecimento de água continua irregular na Rua “F”, do Conjunto João Bosco II, São José Operário. A ARSAM expediu a Notificação n.º 020/2011, de 14/09/2011 (Fls. 020), concedendo prazo de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

	quarenta dias para que a Águas do Amazonas regularizasse o abastecimento na localidade.
--	---

1.11 No tocante ao **Procedimento Preparatório n.º 024.2011.52.1.1.476882.2011.12960**, instaurado para averiguar o abastecimento no bairro Coroado I, Zona Leste de Manaus, pode-se verificar, através do Relatório Técnico n.º 023/2011-DITEC, da ARSAM, de 09/05/2011, que, em vistoria realizada no dia 03/05/2011 pela ARSAM, foi constatado que na Rua Boa Vida, Beco Santo Antônio, Coroado I, o abastecimento é precário, totalizando apenas três horas (de 06 às 09hs/dia) e com baixa pressão (Fls. 008-012).

Muito embora, após inúmeras intervenções realizadas pela Concessionária na área em questão, não houve o resultado efetivo para a regularização do abastecimento de água na região sob análise, conforme Ofício n.º 437/2011-DITEC/GDP/ARSAM, de 05/08/2011 (fls. 017-018), resultando na expedição pela ARSAM da Notificação n.º 006/2011.

Atendendo à notificação da ARSAM, a Águas do Amazonas relatou na Carta n.º 629/2011-DTI, de 21/06/2011 (fls. 023-024) que, vistoriando o local, constatou o problema de desabastecimento nos referidos logradouros, inclusive tomando conhecimento da insatisfação pelos moradores acerca da baixa pressão da água.

Consta da mencionada manifestação da Águas do Amazonas que, após ações preliminarmente adotadas, o problema de baixa pressão persistiu, motivando a solicitação de prorrogação dos prazos para cumprimento de um plano de obras para o final de setembro de 2011, acatado pela ARSAM (Relatório Técnico n.º 041/2011-DITEC, de 05/08/2011, fls. 019-022).

P.P. n.º 024.2011.52.1.1.476882.2011.12960	
Localidade: Beco Santo Antônio, Coroado I	
Distribuição 128.2011.CAOPDC.476362.2011.12960: Reclamação sigilosa datada de 19/04/2011, aduzindo falta de água no bairro Coroado, relatando o reclamante que a Águas do Amazonas vem desligando o fornecimento de água no bairro todos os dias, ao longo de alguns	n.º Relatório Técnico n.º 023/2011-DITEC/ARSAM, de 09/05/11 (Fls. 08-012): Em vistoria realizada no dia 03/05/2011, foi constatado pela ARSAM, mediante informações de moradores, que o fornecimento de água na Rua Boa Vida, Beco Santo Antônio, Coroado I, é precário, totalizando apenas três horas (de 06 às



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

anos.	<p>09hs/dia) e com baixa pressão.</p> <p>Carta n.º 629/2011-DTI, de 21/06/2011 (fls. 023-024): Vistoriando o local, a Águas do Amazonas constatou o problema de desabastecimento na localidade, inclusive tomando conhecimento da insatisfação pelos moradores acerca da baixa pressão da água. Mesmo após ações preliminarmente adotadas, o problema de baixa pressão persistiu, motivando a solicitação de prorrogação dos prazos para cumprimento de um plano de obras para o final de setembro de 2011, acatado pela ARSAM.</p> <p>Relatório Técnico n.º 041/2011-DITEC/ARSAM, de 05/08/11 (Fls. 020-022): Em nova vistoria realizada no dia 30/06/2011, a ARSAM constatou que o fornecimento de água no Beco Santo Antônio e adjacências continua precário pelo fato do suprimento de água para o referido local ocorrer no período de 06 às 09hs, totalizando três horas/dia, com baixa pressão. A ARSAM acatou solicitação de prorrogação de prazo para conclusão das medidas até final de setembro/2011.</p>
-------	--

1.12. O Procedimento Preparatório n.º 029.2011.52.1.1.487174.2011.17922 trata do bairro Grande Vitória, mais especificamente nas Ruas Perimetral, Leopoldina, Jundiá, Salvador e Niterói. Os moradores de tal localidade aduziram estar recebendo mensalmente as faturas de cobranças de água, mesmo não recebendo devidamente o líquido desde 2006. Através de vistoria *in loco*, constatou-se que a região possui canalização, mas não há pressão para o líquido chegar até as casas dos moradores. Raramente há água, e quando há, só são abastecidas as casas situadas na parte mais baixa das ruas.

De fato, no Termo de vistoria n.º 013.2011.52.1.1.492138.2011.17922, constatou-se a baixa pressão e o desabastecimento nas ruas vistoriadas. Foi constatado, ainda, pela SEMINF, que em parte da Rua Jundiá existe o abastecimento, sendo, contudo, com baixa pressão, conforme o relato de moradores como a Sra. Marlineide da Silva Machado



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

(casa 47), Sra. Maria do Socorro Alves Benfica (casa 119) e Sr. Julião Moreira Alves (casa 149).

No Relatório Técnico n.º 030/2011-DITEC, foi informado pela ARSAM que em março de 2008, foram realizadas vistorias no Bairro Grande Vitória, notadamente nas ruas Eldorado, Envira, Vitória Régia, Londrina, Resende, Uberaba, Curitiba, Bela Vista, Barreirinha e adjacências, ocasião em que foi constatada situação de abastecimento precário, **com fornecimento de água por período de 2 (duas) horas diárias e baixa pressão.**

Informa, ainda, a ARSAM que no ano de 2008, as demais ruas da localidade se encontravam totalmente desabastecidas pela concessionária há mais de 3 (três) anos e recebendo contas de consumo regularmente, motivando uma ação da ouvidoria itinerante da Agência Reguladora, e conseqüente suspensão de faturas, bem como cancelamento daquelas emitidas indevidamente, resultando no atendimento de **455 (quatrocentos e cinquenta e cinco) demandas.**

Ainda no ano de 2008, a ARSAM sugeriu ao Poder Concedente, por meio do Ofício n.º 0117/2008-GDP/ARSAM, de 17/03/2008, a aplicação da pena de advertência.

Em seguida, consta do Relatório Técnico n.º 030/2001, descritivo das obras de expansão realizadas por força do Termo de Transação datado de janeiro de 2007, visando implantar rede de abastecimento na localidade, inclusive a entrada em operação de dois poços tubulares profundos.

Noticia, outrossim, que existem várias sangrias no sistema de abastecimento do Grande Vitória, oriundas da “invasão Nova Vitória”.

O Relatório Técnico n.º 030/2011-DITEC/ARSAM, acusa o desabastecimento parcial da localidade Grande Vitória, eximindo-se de propor aplicação de sanção contratual, até conclusão das obras do sistema isolado da localidade Nova Vitória, a cargo da Secretaria de Estado de Infraestrutura.

No **Termo de Declaração** de Maria Rosângela Leal da Silva, assessora técnica da SEMINF, a mesma informou que o Grande Vitória está situado no macro setor Nova Floresta, cujas obras de implantação da rede, previstas no Termo de Transação de 2007, não foram executadas, visto que foram transferidas para o PROAMA, a executar.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Procedimento Preparatório n.º 029.2011.52.1.1.487174.2011.17922

Localidade: Grande Vitória (Zona Leste)

Registro de Atendimento n. 013.05.2011, de 17/05/11 (Fls. 05/06): Ruas Perimetral, Leopoldina, Jundiá, Salvador e Niterói (Cobrança de água sem fornecimento do produto). Desde o ano de 2006, a Rua Leopoldina não é servida por abastecimento de água. Apesar disso, a ADA envia mensalmente as faturas de cobrança para os moradores. Durante vários meses, os moradores pagaram pelos serviços não prestados. Recebimento de aviso de corte por não terem mais pago, tendo em vista os serviços não prestados. Aviso de inclusão no SERASA

Registro de Atendimento n. 033.05.2011, de 30/05/11 (Fls 19/23): Possui canalização, mas não tem pressão para chegar até as casas dos moradores. Raramente tem água, e quando tem, só são abastecidas as casas situadas na parte mais baixa das ruas. (Perimetral, Judiai, Salvador e Niterói).

Registro de Atendimento n. 033.05.2011, de 30/05/11 (Fls. 19/23): Noticiam os reclamantes que por conta da falta de água se viram na necessidade de comprar água dos poços artesanais particulares, deixando de pagar as contas enviadas mensalmente pela Águas do Amazonas. Justificam isso, pelo fato de não possuírem poder aquisitivo para manter as duas despesas, sendo ainda injusta a cobrança da ADA, que não fornece efetivamente o serviço.

Termo de vistoria n.º 013.2011.52.1.1.492138.2011.17922 (fls. 36/39): Constatou-se a **baixa pressão** e o desbastecimento nas ruas vistoriadas. Leopoldina, Perimetral, Salvador, Niterói. Determinadas residências possuem bomba própria para auxiliar na recepção de água nas residências, tendo em vista que com a baixa pressão a água não sobe para as caixas d'água. **Obs.:** Na área fronteiriça entre o bairro Grande Vitória e a invasão Nova Vitória constatou-se a existência de um registro de manobra, com existência de muito lixo. Existência de muitos canos clandestinos provenientes da invasão. Na referida invasão, o Sr. Julião (da rua Pelotas, n. 149) aduziu que na referida rua não existe rede de abastecimento, mas que recebe fatura de consumo.

C.I. 257/2011- DIVISÃO ACOMPANHAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS-DAOP-DTO-SEMINF (Fls 45/51):

A Sra. Nonata da Costa Queiroz, residente da casa 2345, da rua Leopoldina, reclamou que quando tem água a **pressão é baixa** e não consegue subir até o reservatório (caixa d'água). Foi constatado pela SEMINF, que em parte da Rua Jundiá existe o abastecimento, sendo, contudo, com **baixa pressão**.

A SEMINF constatou também, o relatado pelos moradores da rua Salvador, acerca da **baixa pressão:**

Sra. Marlineide da Silva Machada, moradora da casa 47

Sra. Maria do Socorro Alves Benfica, casa 119



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Sr. Julião Moreira Alves, casa 149.
Sr. Walkeimar Leal Queiroz (casa 61) e Sra. Kelen Greice dos Santos (casa 40) relataram que existe na Rua Salvador uma bateria de ligações que leva água para a invasão Nova Vitória, causando o **total desabastecimento** da rua Niterói.

Relatório Técnico n. 030/2011-ARSAM, de julho/2011 (Fls. 55/62): Em vistorias realizadas *in loco* por técnicos da ARSAM, foi verificado que as Ruas Pinheiro, Uberaba, Eldorado e Linhares da localidade Grande Vitória não têm fornecimento de água operacionalizado pela Concessionária, mesmo possuindo toda infraestrutura adequada para o perfeito funcionamento.

A Concessionária tinha ciência em 2008 das causas e efeitos que originaram o desabastecimento da localidade Grande Vitória, e continua ratificando justificativas anteriores de que a precariedade do fornecimento de água independe do sistema executado pela mesma em 2004.

Termo de Declaração de Maria Rosângela Leal da Silva, assessora técnica da SEMINF: informou que o Grande Vitória está situado no macro setor Nova Floresta, cujas obras de implantação da rede, previstas no Termo de Transação de 2007, não foram executadas, visto que foram transferidas para o PROAMA, a executar.

1.13. Em decorrência da descontinuidade no fornecimento de água noticiada pelos moradores do bairro Gilberto Mestrinho, inicialmente registrada no PROCON, foi instaurado o **Procedimento Preparatório n.º 040.2011.52.1.1.505411.2011.27258.**

Foi verificado em vistoria pela ARSAM que as ruas Fortaleza e Venezuela



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

são totalmente desabastecidas, sendo, contudo, recebidas faturas de consumo pelos moradores. Somente as ruas Inglaterra, México, Bela Vista e Suíça têm abastecimento regular, estando as demais com abastecimento precário, em períodos reduzidos e com baixa pressão (Relatório Técnico n.º 053/2011-ARSAM, de 24/08/2011, às fls. 052-055).

Procedimento Preparatório n.º 040.2011.52.1.1.505411.2011.27258	
Localidade: Gilberto Mestrinho	
Abaixo assinado dos Moradores do Bairro Gilberto Mestrinho encaminhado pelo PROCON/AM em 18/07/2011, relatando falta de água desde 2006, cobranças irregulares e inscrição de nomes no SERASA. (Fls. 007-008)	Relatório Técnico n.º 053/2011-DITEC/ARSAM, de 24/04/2011 (Fls. 052-055): Foi verificado que somente as Ruas Inglaterra, México, Bela Vista e Suíça (Zonas Baixas) têm abastecimento regular. Enquanto as Ruas Fortaleza e Venezuela encontram-se totalmente desabastecidas e com contas de consumo sendo recebidas regularmente. Foi verificada a baixa pressão e o abastecimento precário da água nas demais ruas. Termo de Declaração de Maria Rosângela Leal da Silva, assessora técnica da SEMINF: informou que o Grande Vitória está situado no macro setor Nova Floresta, cujas obras de implantação da rede, previstas no Termo de Transação de 2007, não foram executadas, visto que foram transferidas para o PROAMA, a executar.

1.14 O Procedimento Preparatório n.º 042.2011.52.1.1.519345.2011.35613 foi instaurado para verificar as condições de abastecimento de água no Bairro Tancredo Neves.

Consoante as peças informativas constantes dos mencionados autos, apurou-se que fazem parte da referida localidade o Conjunto Nova Floresta, o Conjunto São Lucas I e II, a Comunidade Nova Conquista e a Comunidade Novo Reino I e II.

Constatou-se no Relatório Técnico n.º 003/2011-DITEC, de 14/01/2011, que o abastecimento de água no Conj. Nova Floresta é o mais deficiente do bairro, ocorrendo somente das 7hs-07:30hs. Foi informado pela Sra. Francineide Pereira (Rua Ametista, 28) que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

não recebe água em nenhum horário do dia, mas mesmo assim recebe conta no valor de R\$20,18, onde consta o registro de consumo de 0m3. Mesmo problema é noticiado nas Ruas Granda, Águas-Marinhas, Quartzo, Rubelitas, Ágatas e Pérolas.

Uma vez recebida nova reclamação neste Ministério Público no dia 21/07/2011 (fls. 467), a ARSAM, em vistoria realizada no dia 10/08/2011, verificou que realmente a Rua Águas Marinhas, no Tancredo Neves, estava com fornecimento de água precário, no período de 13hs às 14h30min, totalizando 1h30min., com baixa pressão (Relatório Técnico n. 051/2011-DITEC, de 16/08/2011, fls. 472-475), originando a notificação da Águas do Amazonas (fls. 476-477).

Procedimento Preparatório n.º 042.2011.52.1.1.519345.2011.35613

Localidade: Conjunto Nova Floresta e bairro Tancredo Neves

Compreende o Conjunto Nova Floresta, Conjunto São Lucas I e II, Comunidade Nova Conquista e Comunidade Novo Reino I e II.

Distribuição n. 197.2011.52.1.1.505132.2011.27981 (Fls. 465-467): Consta denúncia anônima noticiando que parte da rua Águas Marinhas, Tancredo Neves, o abastecimento de água é precário, quase inexistente.

Relatório Técnico n.º 003/2011-ARSAM, de 14/01/2011 (Fls. 441-463): As Comunidades Novo Reino, Nova Conquista e Conjuntos São Lucas I e II, com abastecimento no período diário de 8 horas, sendo os horários de abastecimento controlados por manobras na rede feita pela ADA, nos horários de 7hs às 09:30hs, 11-14hs e 17-21hs. O abastecimento de água no Conj. Nova Floresta é o mais deficiente do bairro, ocorrendo somente das 7hs-07:30hs. Foi informado pela Sra. Francineide Pereira (Rua Ametista, 28) que não recebe água em nenhum horário do dia, mas mesmo assim recebe conta no valor de R\$20,18, onde consta o registro de consumo de 0m3. Mesmo problema é noticiado nas Ruas Granda, Águas-Marinhas, Quartzo, Rubelitas, Ágatas e Pérolas.

Relatório Técnico n.º 051/2011-ARSAM, de 16/08/2011 (Fls. 471-477): Foi constatado pela ARSAM mediante informação de moradores que o fornecimento de água na via em questão (Rua Águas Marinhas, Comunidade Nova Floresta) é precário, pelo fato do suprimento de água para a referida rua ocorrer no período de 13h às 14:30h



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

		(1h30min de abastecimento), com baixa pressão. Notificação n 019/2011, de 16/08/2011 (fls. 477): para que a ADA promova fornecimento regular de água para a Rua Águas Marinhas.
Localidades	Período de abastecimento	Pressão
Comunidades Novo Reino, Nova Conquista e Conjuntos São Lucas I e II.	8 horas/dia, sendo os horários de abastecimento controlados por manobras na rede feita pela ADA, nos horários de 7hs às 09:30hs, 11-14hs e 17-21hs. (RT 003/2011-ARSAM)	
Conj. Nova Floresta	É o mais deficiente do bairro, ocorrendo somente das 7hs-07:30hs. (RT 003/2011-ARSAM)	
Ruas Granda, Águas-Marinhas, Quartzo, Rubelitas, Ágatas e Pérolas, e outras.	Foi informado pela Sra. Francineide Pereira (Rua Ametista, 28) que não recebe água em nenhum horário do dia, mas mesmo assim recebe conta no valor de R\$20,18, onde consta o registro de consumo de 0m3. (RT 003/2011-ARSAM)	

Foram instaurados em face da Águas do Amazonas 16 (dezesseis) procedimentos e inquéritos civis que tratam da problemática no abastecimento de água nas Zonas Norte e Leste da Cidade de Manaus, justificando-se a Águas do Amazonas nesses instrutórios, dentre as causas para o desabastecimento nas referidas áreas, as frequentes interrupções de energia elétrica, os fraudes, furtos e desperdícios de água, a falta de infraestrutura da localidade, a inexistência de caixa d'água nas unidades residenciais, não demonstrando solução definitiva para o problema da baixa pressão na rede de distribuição da água, culminando no desabastecimento em muitas localidades das Zonas Norte e Leste de Manaus.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Em razão do exposto, após análise dos fatos narrados acima, pode-se concluir que:

a) Desobediência ao Princípio da atualidade: Localidades entregues à concessionária com infraestrutura adequada para administração do sistema de abastecimento de água.

Embora a Águas do Amazonas, em muitas situações, justifique a precariedade no fornecimento de água pela inexistência de rede capaz de abastecer determinados bairros, verifica-se que algumas localidades foram entregues com infraestrutura adequada para a administração da concessionária, tais como Conjunto João Paulo II, localizado no Santa Etelvina (item 1.1) e o bairro Nova Cidade, ambos planejados pela SUHAB.

Devido a tal fato, caberia à Águas do Amazonas a boa administração do sistema, inclusive a vigília da produção efetiva de água capaz de atender as necessidades básicas dos moradores da localidade, cuja produtividade deveria ser revista e atualizada periodicamente pela concessionária, o que não vem sendo feito, conforme se verifica dos fatos narrados nos Inquéritos acima.

b) Pressão abaixo do estipulado no Anexo I do Contrato de Concessão.

A Águas do Amazonas exige, dentre os fatores para o adequado abastecimento de água, o uso de caixas d'água nas unidades consumidoras.

Contudo, foi visto em diversas vistorias realizadas pelo Ministério Público, muitas delas acompanhadas pela ARSAM e pela própria Concessionária, que, apesar de possuírem reservatórios instalados nas suas casas, por situarem-se em lugares mais elevados do bairro, ou por estarem distantes dos reservatórios e/ou centros de produção, a água não tem pressão suficiente para alcançá-los, o que leva muitos moradores, às suas expensas, adquirir bombas elétricas para suprir suas necessidades de água, sobrecarregando ainda mais os usuários com altos custos de energia elétrica.

Em razão da impossibilidade financeira de adquirir as bombas elétricas, na maioria das vezes, os moradores instalam as caixas próximas ao solo das residências para poderem se abastecer da água que é recebida com baixa pressão.

c) O período reduzido de abastecimento estabelecido pela própria



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Concessionária não é cumprido:

A própria empresa concessionária de serviço público não cumpre o período reduzido de abastecimento de água que ela mesma estabelece como meta para a população das regiões Norte e Leste, mais especificamente no Conjunto João Paulo II (Santa Etelvina), Conjunto Amazonino Mendes II (Cidade Nova IV), Conjunto João Paulo II (Jorge Teixeira), Colônia Santo Antônio, Terra Nova I e II, Novo Israel, Zumbi dos Palmares II, Cidade de Deus, Riacho Doce II, Conjunto João Bosco II, Beco Santo Antônio - Coroadó, Bairro Grande Vitória, Gilberto Mestrinho e Conjunto Nova Floresta (Tancredo Neves), a ponto de, em certas localidades, inexistir o abastecimento de água por completo, apesar de haver a contraprestação financeira dos usuários.

Tal fato pode ser comprovado no ofício n.º 605/2009-GDP/ARSAM, de 10 de dezembro de 2009, por meio do qual o Diretor-Presidente da agência reguladora informa que a concessionária apresentou programa para abastecimento das comunidades em turnos de 6 horas diárias. No entanto, conforme relatórios e termos de inspeção, mesmo com o tempo reduzido que fixou, a empresa Águas do Amazonas não conseguiu cumprir o estabelecido (fls. 547 do IC 026/2009).

d) As medidas administrativas adotadas pelo Poder Concedente/ARSAM – as notificações e as advertências expedidas:

A concessionária Águas do Amazonas foi diversas vezes notificada pela ARSAM para que regularizasse os serviços em muitas localidades (Riacho Doce II, Conj. João Bosco II – São José Operário, Coroadó I, Conj. Nova Floresta – Tancredo Neves e Cidade de Deus), não atendendo, reiteradamente, os prazos estabelecidos pela ARSAM para regularizar os serviços precariamente prestados às mencionadas comunidades, gerando advertências pelo Poder Concedente no Conj. João Paulo II – Santa Etelvina e no Conj. João Paulo II – Jorge Teixeira.

Ressalta-se que, ao longo do Contrato de Concessão firmado com a Concessionária Águas do Amazonas, mencionadas notificações e advertências citadas a título de exemplificação, não foram as únicas expedidas pelo Poder Concedente, conforme se verifica dos Relatórios de Atividades elaborados pela ARSAM nos anos de 2008 e 2009.

Desse modo, por estar caracterizado o descaso da Águas do Amazonas S.A. com a regularização do abastecimento de água nas Zonas Norte e Leste de Manaus, motiva a presente demanda judicial para compelir a Concessionária a regularizar o fornecimento de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

água nas Zonas Norte e Leste de Manaus, inclusive com boa pressão na rede de distribuição de água.

e) Suspensão do pagamento de faturas referentes ao fornecimento precário do serviço de abastecimento de água.

Destaca-se que, a própria Águas do Amazonas vem reconhecendo a possibilidade de suspender os débitos decorrentes da precariedade no fornecimento de água para os consumidores de determinadas regiões, quais sejam, Conjunto Amazonino Mendes II - Cidade Nova IV (item 1.2) e Grande Vitória (item 1.14).

f) Problemas enfrentados nos Bairros das Zonas Norte e Leste

A seguir, quadro contendo resumo dos principais problemas enfrentados pelos usuários do serviço de abastecimento de água nas zonas norte e leste, conforme divisão por bairros:

Item	Bairros	Problemas enfrentados
1.1	Conjunto João Paulo II	Baixa pressão Aplicação de pena de advertência pelo Poder Concedente
1.2	Conjunto Amazonino Mendes II – Cidade Nova IV	Baixa pressão Interrupção no abastecimento Suspensão da cobrança de faturas
1.3	Bairro João Paulo II – Jorge Teixeira	Baixa pressão Suspensão da cobrança de faturas
1.4	Colônia Santo Antônio, Terra Nova I e II e Novo Israel	Baixa pressão Aquisição de bombas pelos moradores Interrupção no abastecimento de água
1.5	Bairro Jorge Teixeira	Baixa pressão Ausência do fornecimento de água durante alguns dias
1.6	Bairro Zumbi dos Palmares II	Baixa pressão Cobranças indevidas de faturas
1.7	Conjunto Oswaldo Frota I – Cidade Nova	Baixa pressão



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

1.8	Bairro Cidade de Deus	Baixa pressão
1.9	Riacho Doce II – Cidade Nova	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água Notificação pela ARSAM à Concessionária
1.10	Bairro São José Operário	Baixa pressão
1.11	Conjunto João Bosco II – São José Operário	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água Notificação pela ARSAM à Concessionária
1.12	Bairro Coroado I	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água
1.13	Bairro Grande Vitória	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água Aplicação de pena de advertência pelo Poder Concedente
1.14	Gilberto Mestrinho	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água Cobranças indevidas de faturas
1.15	Conjunto Nova Floresta e Bairro Tancredo Neves	Baixa pressão Interrupção no fornecimento de água Notificação pela ARSAM à Concessionária

Ao interromper constantemente a oferta de água para a população dos bairros das Zonas Norte e Leste de Manaus, ou ainda, fornecê-la a baixa pressão, a Águas do Amazonas demonstra, no mínimo, que não vem aperfeiçoando os seus equipamentos e a sua estrutura para atender a correta demanda desta cidade.

III - DO DIREITO

Consoante exposto na descrição dos fatos, o fornecimento de água em determinadas áreas de bairros situados nas zonas norte e leste da cidade de Manaus, notadamente nas ruas situadas em pontos mais elevados da referida região urbana, tem ocorrido em situação de baixa pressão, inferior ao limite mínimo estabelecido nas metas contratuais fixadas no Anexo I do Contrato de Concessão.

Verificou-se, também, que, os sistemas de abastecimento de água nessas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

áreas, que é caracterizado pelo fornecimento intercalado do líquido, dentro de determinado número de horas, a partir da setorização dos bairros, não funciona adequadamente.

Os motivos por que o denominado sistema de “manobras” não é capaz de sustentar um modelo eficiente de prestação de serviço, não são determinados com precisão pela ARSAM – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Amazonas nos vários relatórios enviados ao Ministério Público.

Porém, nas palavras da concessionária “Águas do Amazonas”, conforme diversos documentos constantes dos inquéritos civis, isso se deve a dois fatores: existência de ligações clandestinas feitas pelos usuários, e quedas no sistema de energia elétrica, afetando o desempenho dos poços tubulares profundos, que são utilizados como fonte de captação principal de água nas zonas norte e leste.

Quanto aos investimentos para implantação da infra-estrutura do sistema de abastecimento de água no Município de Manaus, existem dois aspectos de ordem fático-jurídica a serem considerados. O primeiro, diz respeito ao que existe de concreto, a partir do ano de 2007, em termos de valor de investimento e serviços, conforme “Termo de Transação” celebrado entre o Município de Manaus e a Águas do Amazonas, datado de 15 janeiro de 2007, que previu investimentos da ordem de R\$ 60.000.000, 00 (sessenta milhões de reais), por parte do Município, e a realização de vários serviços e obras por parte da empresa “Águas do Amazonas”, os quais estão arrolados na cláusula segunda, item “2.1” do referido documento (fls. 746/751 do IC n.º 026.2009).

O segundo aspecto tem a ver com a cláusula aberta estabelecida no contrato de concessão, repactuado no ano de 2007, que prevê a possibilidade de investimentos públicos no serviço de abastecimento de água, no ponto que toca a área urbana denominada “não consolidada”, atualmente dividida entre as zonas norte e leste da cidade de Manaus (item “3.2”, do Termo Aditivo ao Contrato de Concessão datado de 10.01.2007, fls. 731 a 743 do IC 026/2009).

Esta ação civil pública não tem como foco questionar o modelo de concessão adotada, até por que isso requer a análise de uma série de variantes de natureza orçamentária, financeira e técnica que não foram objeto da investigação.

Tampouco será objeto da presente ação civil pública a implementação da universalização do serviço público de abastecimento de água nas áreas onde ainda não existe rede implantada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Todavia, tais aspectos - correção do modelo de delegação adotado pelo Poder Concedente e a concretização do princípio da universalização - não constituem óbice para o desiderato almejado mediante a propositura da presente ação civil pública, cujo lastro está nos direitos subjetivos dos usuários efetivos do serviço público de abastecimento de água.

O objeto da presente ação civil pública, portanto, toca o direito subjetivo ao uso do serviço público já criado e organizado - pessoas que têm disponibilizado o serviço, com rede instalada - e os direitos que constituem seus desdobramentos, entre os quais o direito de obter água de acordo com a pressão definida em contrato.

Feita essa introdução, passamos a discorrer, em detalhes, acerca dos fundamentos jurídicos da presente ação, separando-os por tópicos.

A) DIREITO SUBJETIVO AO USO DO SERVIÇO JÁ CRIADO E ORGANIZADO (USUÁRIOS QUE TÊM DISPONIBILIZADO O SERVIÇO, MAS ESTE ESTÁ IRREGULAR).

É importante dar destaque à origem do direito subjetivo dos usuários efetivos do serviço público de abastecimento de água ao fornecimento do serviço em condições de regularidade, separando-o do interesse público primário e do interesse privado dos que contratam com o Poder Público, entre eles, os concessionários.

Para melhor visualizarmos a autonomia do direito subjetivo dos usuários de serviços públicos *uti singuli*, e a importância da satisfação individual do usuário para realização dessa espécie de serviço público, basta fazermos uma comparação com os serviços públicos *uti universi*. Em relação a estes últimos, a preocupação não é a satisfação de um único usuário, num sentido mais direto e imediato; são atividades que, uma vez realizadas cumprem com a finalidade do serviço, como os serviços de limpeza urbana.

Quer-se, com isso, levar à constatação de que o usuário de serviços públicos é detentor de um conjunto de direitos, que podem vir a ser atingidos, inclusive, por atuação ou omissão dos Poderes Públicos.

Não se trata, em absoluto, de posicionar os interesses privados dos usuários adiante dos interesses gerais da coletividade que, em síntese, são representativos do interesse público.

Deve-se, no entanto, considerar que, quando há exploração de um serviço



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

público pelo concessionário, há requisitos intrínsecos a tal regime de prestação, como a necessária exigência de contrapartidas por parte do empresário privado, cuja gestão tem como base o lucro.

Estabelece-se, desse modo, um sistema em que a eficiência do concessionário é pressuposto da prestação do serviço, que tem sobre si vigorando um sistema de responsabilidade pelo risco e obrigação de resultados.

Nesse cenário, o usuário do serviço público, tanto na esfera individual, quanto coletiva, emerge como titular de direitos prontamente exigíveis, dada a sua definitividade diante da relevância dos bens jurídicos protegidos, erigidos à tutela do Direito Constitucional.

Tem o direito, por exemplo, de ter serviço adequado – art. 175, parágrafo único, inciso IV, da CF/88; pode exigir transparência das decisões públicas – art. 37, *caput*, c/c o § 3.º do mesmo artigo da Constituição Federal; deve exigir rigoroso controle do Poder Público, inclusive aplicação dos mecanismos de intervenção e caducidade contratuais – art.175, parágrafo único, inciso I, da CF/88; tem direito a tarifas definidas dentro de uma política que considere a dignidade humana e a essencialidade do serviço – art.175, parágrafo único, inciso III, c/c o art. 1.º, inciso III, e art. 6.º, *caput*, todos da CF/88; e, por último, pode cobrar eficiência do prestador privado, sob o alcance dos princípios de direito público, notadamente o que, por razões óbvias, não pode admitir que a concessão de um serviço público seja utilizada com a finalidade única de garantir lucros ao concessionário – princípio da moralidade, conforme art. 37, *caput*, da Constituição Federal.

Finalmente, cumpre asseverar que existem outros dois requisitos que conferem ao usuário posição central na relação de serviço público²: a oferta do serviço diretamente ao usuário; e a remuneração mediante tarifa que leva em conta, na sua fixação, aspectos relativos à fruição individual do serviço. Tais circunstâncias, aliadas à assunção de riscos pelo prestador do serviço, são atributos essenciais à prestação do serviço público pela modalidade da concessão.

A.1) O regime constitucional das concessões de serviços públicos

O artigo 175 da Constituição Federal estabelece os princípios norteadores do instituto da concessão. Dispõe a norma constitucional:

² Confirma-se a tese de César Pereira Guimarães “*A posição jurídica dos usuários e os aspectos econômicos dos serviços públicos*”, PUC/SP: 2005.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II – os direitos dos usuários;

III – política tarifária;

IV – a obrigação de manter serviço adequado.

Extrai-se do Texto Constitucional que são princípios do regime jurídico da concessão: a licitação (1); a obrigatoriedade de celebrar contrato com o concessionário contendo cláusulas acerca das condições de prorrogação do ajuste, de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão (2); a fiscalização pelo Poder Público (3); a fixação de regras a respeito das situações que ensejarão a caducidade e a rescisão da concessão (4); direitos coletivos dos usuários (5); política tarifária (6); obrigação de manter serviço adequado (7).

Tais princípios deverão ser interpretados em conjunto com outros princípios explícitos contemplados na Constituição Federal, como o princípio da propriedade privada – art. 5.º, *caput* e inciso XXIII – e o princípio da dignidade da pessoa humana – art. 1.º, inciso III – além de princípios implícitos ao ordenamento jurídico, como o princípio da indisponibilidade do interesse público e o princípio da solidariedade social.

As normas gerais do instituto da concessão constam da Lei Federal n.º 8.987/95 de cujo texto deve ser extraído seu regramento base. Na citação do livro de Marçal Justen Filho, Dinorá Adelaide Musetti Grotti³ dá ênfase ao fenômeno da interpenetração de várias normas e princípios à concessão, estabelecendo, assim, uma diferença entre os contratos administrativos em geral e referido instituto, e ao mesmo tempo, realçando a importância dos direitos sociais no contexto da concessão:

³ GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. A experiência brasileira nas concessões de serviço público. In: SUNDFELD, Carlos Ari (Coord.). *Parcerias público-privadas*. São Paulo, Malheiros, 2005, p. 193 e 198.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

“No dizer de Marçal Justen Filho: ' A concessão é um instrumento de implementação de certas políticas públicas. Não é pura e simplesmente uma manifestação da atividade administrativa contratual do Estado. Muito mais do que isso, é uma alternativa para realização de valores constitucionais fundamentais”.

(...)

“Isso possibilitou a distinção entre regimes jurídicos acerca de licitações e contratos administrativos, refletindo a concepção de que as concessões de serviços públicos não podiam sujeitar-se a normas idênticas àquelas previstas para as contratações administrativas genéricas, tendo em conta as regras adequadas às circunstâncias e natureza correspondentes.

A política legislativa subjacente à edição da Lei Geral de Concessões estabeleceu os seguintes princípios: (a) eliminação da exclusividade na prestação do serviço público, buscando a atenuação das características monopolísticas do serviço; a exclusividade dependerá da impossibilidade material ou econômica de desempenho do serviço público em regime de competição; (b) estabelecimento de política tarifária embasada no valor da proposta vencedora, de conformidade com os critérios contratuais, e não mais na garantia de remuneração fixa, **visando a incentivar a eficiência das concessionárias;** (c) **estabelecimento de regime de controle e fiscalização do serviço, do qual o próprio usuário participa, e de gradação de penalidades pelas faltas cometidas, com vistas à elevação dos padrões de eficiência na prestação do serviço público”.**

O modelo contemporâneo do instituto da concessão de serviços públicos, portanto, privilegia a eficiência da gestão empresarial e a vinculação desta ao cumprimento de metas contratuais por parte da concessionária.

Demais disso, o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, como antedito, não pode mais abraçar modelos que permitam uma remuneração certa, diante de um prestador de serviços que se mostre ineficiente.

A.2) A Lei Geral das Concessões e o Código de Defesa do Consumidor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

os diplomas que regulamentam o regime constitucional das concessões de serviços públicos.

De acordo com o inciso XXVII do art. 22 da Constituição Federal, compete, privativamente à União legislar sobre normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Município, obedecido o disposto no art. 37, XXI.

A referida norma constitucional é a origem das leis federais sobre contratações públicas, inclusive a Lei Geral das Concessões – Lei n.º 8.987/95, bem como a Lei Geral de Licitações e as normas de direito administrativo presentes no Código de Defesa do Consumidor – art. 22 e 59, § 1.º do CDC – que é diploma federal, com caráter de norma geral.

É importante enfatizar que, em tema de concessões e permissões de serviços públicos, a União possui competência apenas para a edição de normas gerais. Os aspectos de cunho específico, relativos a cada um dos serviços, são de competência legislativa local.

No caso do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Manaus trata-se de matéria regulada pela Lei Municipal n.º 513, de 16 de dezembro de 1999, cujas normas serão abordadas adiante.

No campo processual, as normas do CDC também se aplicam aos serviços públicos, em razão da vinculação que existe entre a norma do art. 22 do CDC e os mecanismos de direito processual presentes na mesma lei consumerista.

É importante, ainda, destacar, que o Município de Manaus não escolheu o modo de prestação direta do serviço pela própria Administração, ou por ente público a ele vinculado, hipótese em que aplicar-se-ia regime jurídico diferenciado.

Assim, é pertinente citar as duas leis federais que contém as principais normas aplicáveis ao serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Manaus, partindo de uma questão de natureza fática, qual seja a opção do Município de Manaus pela prestação do serviço em regime de concessão.

A primeira delas, é a Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, denominada “Lei Geral das Concessões”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Logo no primeiro artigo, a Lei Geral de Concessões estabelece o conjunto normativo de onde se extrai o regime das concessões, a saber:

Art. 1.º. As concessões de serviços públicos e de obras públicas e as permissões de serviços públicos reger-se-ão pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, por esta Lei, pelas normas legais pertinentes e pelas cláusulas dos indispensáveis contratos.

Parágrafo único. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a revisão e as adaptações necessárias de sua legislação às prescrições desta Lei, buscando atender as peculiaridades das diversas modalidades dos seus serviços.

O art. 4.º da Lei n.º 8.987/1995 evidencia que os contratos de concessão firmados em todas as esferas municipais, nos vários Estados da Federação, deverão ater-se às normas gerais inseridas no citado diploma normativo, *verbis*:

Art. 4.º. A concessão de serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, será formalizada mediante contrato, que deverá observar os termos desta Lei, das normas pertinentes e do edital de licitação.

O princípio do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, previsto no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, também se vincula à regra do art. 2.º, inciso II, da Lei n.º 8.987/95, cuja origem se liga ao princípio da eficiência da gestão privada em prol do serviço público.

Tal princípio deverá ser conciliado com o princípio da razoabilidade e o que veda o enriquecimento ilícito, bem como com o que proíbe o abuso de preços em prejuízo de uma das partes. Enfatiza-se a importância de sua consideração em conjunto com os demais princípios previstos no art. 175 da Constituição, regulamentado pela Lei Federal n.º 8.987/95, incluindo seu art. 6.º, que repete o princípio do serviço adequado e acrescenta o princípio da modicidade tarifária.

O art. 2.º, inciso II, da Lei n.º 8.987/95⁴ estabelece que a execução do

⁴. Art. 2.º, inciso II da Lei Federal n.º 8.987/95, *verbis*: Art. 2.º. Para fins do disposto nesta Lei, considera-se: (...) II – concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

serviço público se faz por conta e risco do concessionário. Maria Sylvia Zanella Di Pietro afirma que na sua relação com o princípio do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o referido dispositivo legal deverá ser interpretado do seguinte modo: as **áleas ordinárias** correm por conta do concessionário e não autorizam a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro⁵. Desse modo, explica a doutrinadora, as flutuações no lucro, para mais ou para menos, não autorizam a revisão das cláusulas financeiras, já que se inserem na ideia de que a execução do serviço se faz por conta e risco do concessionário.

Celso Antônio Bandeira de Mello⁶ fornece uma explicação mais completa a respeito da **álea ordinária**. Como se verá na transcrição de trecho de sua obra, os contornos do que representa a **álea ordinária** estão fixados na Lei Federal n.º 8.987/95. **Disso não podem as legislações municipais, ou os contratos de concessão se afastar.**

Então, quando a Lei federal menciona a exploração pelo risco, está dizendo que o contrato já deve prever índices de reajuste e parâmetros de revisão tarifário que reponham as perdas econômicas dentro de um comportamento do concessionário baseado em regime de eficiência.

Para além disso, o risco é do ente privado, sob pena de desvirtuar o instituto da concessão. No trecho transcrito, o autor comenta o art. 10 da Lei de Concessões, chamando atenção para o perigo a que a interpretação equivocada do dispositivo pode levar, principalmente se invocada pelo concessionário para ter sempre assegurado um patamar de estabilidade econômico-financeira no contrato, como se não pudesse o ente privado sofrer qualquer tipo de prejuízo.

“**64.** Entre nós, todavia, a noção de *álea ordinária* – ou seja, do risco que o concessionário deve suportar – é mais restrita, de sorte que se beneficia de uma proteção maior. De outro lado, no que se refere *álea econômica*, quando invocável a teoria *da imprevisão*, o resguardo do concessionário é completo, e não apenas parcial, como no Direito francês.

Em suma: no Brasil a noção de equilíbrio econômico-financeiro da concessão e da proteção que se lhe deve conferir é mais generosa para o concessionário.

⁵DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquia, terceirização, parceria público-privada*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005, p. 115.

⁶MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. São Paulo: Malheiros, 2006, p. 700/703.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Com efeito, entende-se como excluída da álea ordinária (isto é, dos riscos que o concessionário deve suportar) a variação nos preços dos insumos componentes da tarifa, pois esta inteligência é a que se coaduna com a proteção ampla decorrente dos precitados arts. 9.º e § 2.º, 18, VIII, e 23, IV, impositivos de revisão e/ou reajuste. Da álea ordinária também se excluem os agravos econômicos oriundos de medidas gerais do Poder Público que tenham impacto gravoso sobre o preço tarifário, ainda que não se trate de providências especificamente incidentes sobre a concessão, pois, como visto, o art. 9.º, § 3.º, determina revisão de tarifa até mesmo em face da sobrevinda de tributos (salvo os impostos de renda) ou encargos legais que comprovadamente repercutam sobre ela. De outro lado, nas hipóteses em que caiba aplicação da teoria da imprevisão, a qual é acolhida sem o extremo rigorismo do Direito francês, os prejuízos do concessionário são inteiramente acobertados e não – como ocorre na França – partilhados com o concedente.

Tais soluções são obrigatórias em face de nosso Direito Positivo, visto que o art. 37, XXI, da Lei Magna do País estatui que as obras e *serviços* (tanto como compras e alienações) serão contratados “com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento mantidas as condições efetivas da proposta”.

Segue-se que as tarifas pelas quais o concessionário é “pago” - ou, eventualmente, as subvenções que sirvam para completar o montante devido – devem assegurar os termos econômicos que as partes assumiram ao compor o ajuste da equação econômico-financeira, traduzido na proposta aceita ao cabo da licitação. **É que esta foi tida, por ambas as partes, como previsivelmente idônea para acobertamento dos custos em que incorreria o concessionário e suficiente para proporcionar-lhe a margem da remuneração. Deveras, se a proposta não ensejasse razoável expectativa de tal resultado, haveria de ter sido desclassificada, por inexequível (art. 44, § 3.º, da Lei 8.666), ou, então, se revelasse propósito de *dumping*, por incurso em 'abuso do poder econômico' (art. 173, § 4.º da Constituição Federal).**

65. Diante disso, cabe indagar quais os riscos que, em nosso sistema, o concessionário efetivamente tem de assumir, por não se encontrarem ao



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

abrigo da garantia do equilíbrio econômico-financeiro.

Os riscos que o concessionário deve suportar sozinho abrangem, além dos prejuízos que lhe resultem por atuar canhestamente, com ineficiência ou imperícia, aqueles outros derivados de eventual estimativa inexata quanto à captação ou manutenção da clientela de possíveis usuários, bem como, no caso de fontes alternativas de receita, os que advenham de uma frustrada expectativa no que concerne aos proveitos extraíveis de tais negócios. **É dizer: não lhe caberia alimentar a pretensão de eximir-se aos riscos que todo empresário corre ao arrojar-se em empreendimentos econômicos, pois seu amparo não pode ir além do resguardo, já de si peculiar, conferido pelas proteções anteriormente mencionadas e cuja existência só é justificável por estar em causa vínculo no qual se substancia um interesse público.**

Anote-se que o art. 10 da Lei 8.987 estabelece que sempre que forem atendidas as condições do contrato considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro. A dicção deste artigo há de ser recebida *cum grano salis*, para que não seja havido como desenganadamente inconstitucional.

O que dele validamente se poderá extrair é o propósito de firmar com ênfase, ainda que mediante linguagem imprópria, que a garantia do equilíbrio econômico-financeiro baliza-se fundamentalmente pelo teor do contrato. Donde, de fora parte as proteções específicas já aludidas – as quais, de resto, apoiam-se quase que integralmente na própria lei retora dos termos do *contrato* -, não pode o concessionário esperar eximir-se da álea própria de qualquer empreendimento negocial sob genérica e abstrata invocação de um equilíbrio econômico-financeiro desvinculado do teor contratual. **Ou seja: dito artigo terá pretendido encarecer que a expressão “equilíbrio econômico-financeiro” não traz consigo uma imunização do concessionário a eventuais prejuízos ou mesmo malogro de seu empreendimento pessoal quando, nos termos dantes mencionados, venha a sofrer vicissitudes próprias da vida negocial. Aliás, é inerente às particularidades do instituto da concessão de serviço público uma proteção ao equilíbrio econômico-financeiro menos completa do que a existente na generalidade dos contratos administrativos. (grifamos)**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Desse modo, ainda que a **álea ordinária** ou **empresarial** deva ser preservada pelas regras do reajuste e revisão, conforme art. 9.º da Lei 8.987/95, o caso concreto pode indicar excesso na invocação desse direito pelo concessionário, pois outros fatores podem afetar o equilíbrio da concessão.

Di Pietro⁷, na obra citada, afirma que as **áleas extraordinárias**, por serem imprevisíveis e não imputáveis ao concessionário, correm por conta do poder concedente, autorizando a revisão das cláusulas financeiras para recomposição do equilíbrio rompido, o que é feito, basicamente, pela aplicação das teorias do fato do príncipe, do fato da Administração e da imprevisão.

É importante dar destaque, outrossim, ao “fato da Administração” que, juntamente com o “fato do príncipe” e a teoria da imprevisão, formam o grupo de **áleas extraordinárias**. Comumente o concessionário invoca a falha da Administração para interromper a prestação do serviço, apesar de existir norma na Lei Geral de Concessões regulando as únicas hipóteses em que a interrupção no fornecimento do serviço é admitida, o que não inclui o “fato da Administração”. Este, consoante norma do art. 39 da Lei Federal n.º 8.987/95 legitima o concessionário a reclamar em Juízo a rescisão da concessão, mas proíbe a interrupção do serviço até que se dê a decisão judicial transitada em julgado, *verbis*:

Art. 39. O contrato de concessão poderá ser rescindido por iniciativa da concessionária, no caso de descumprimento das normas contratuais pelo poder concedente, mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no caput deste artigo, os serviços prestados pela concessionária não poderão ser interrompidos ou paralisados, até a decisão judicial transitada em julgado.

Por sua vez, o § 3.º do art. 9.º da Lei Federal n.º 8.987/95, que juntamente com o § 2.º e o § 4.º do mesmo art. 9.º, integram o conjunto de normas acerca do equilíbrio econômico-financeiro do instituto da concessão, estabelece que, mesmo no caso da criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos encargos legais após a apresentação da proposta, deverá haver comprovação do seu impacto, a fim de justificar a revisão da tarifa para mais ou

⁷ DI PIETRO, Maria Sylvania Zanella. *Parcerias na administração pública*: concessão, permissão, franquia, terceirização, parceria público-privada. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005, p. 115.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

para menos, *verbis*:

Art. 9.º. A tarifa do serviço público concedido será fixada pelo preço da proposta vencedora da licitação e preservada pelas regras de revisão previstas nesta Lei, no edital e no contrato.

§ 1.º A tarifa não será subordinada à legislação específica anterior, e somente nos casos expressamente previstos em lei, sua cobrança poderá ser condicionada à existência de serviço público alternativo e gratuito para o usuário.

§ 2.º. Os contratos poderão prever mecanismos de revisão das tarifas, a fim de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 3.º Ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a apresentação da proposta, **quando comprovado seu impacto, implicará a revisão da tarifa, para mais ou para menos, conforme o caso.**

§ 4.º Em havendo alteração unilateral do contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, o poder concedente deverá restabelecê-lo, concomitantemente à alteração.

Extrai-se da norma em destaque e dos comentários que a antecedem, que o **princípio do equilíbrio econômico-financeiro do contrato** não pode mais funcionar como um instrumento de garantia de ganhos fixos em favor do concessionário.

Os lucros do concessionário também deverão ser monitorados pelo órgão regulador, já que existe a possibilidade de aqueles reverterem em prol da concessão.

A Lei Geral de Concessões (Lei n. 8.987/95) não previu como se daria a repartição dos ganhos advindos da eficiência empresarial na prestação dos serviços e do desenvolvimento tecnológico.

Todavia, o art. 22, inciso IV, da Lei Federal n.º 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que, entre outras disposições, estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, prevê que a regulação dos serviços de que trata, deverá prever regras que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade, *verbis*:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Art. 22. São objetivos da regulação:

I - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

II - garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

III - prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência;

IV - definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

A Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/97) e a Lei n. 9.427/96, que dispõe sobre as concessões dos serviços de energia elétrica, prevê, nos parágrafos 2º e 3º do artigo 108, *verbis*: “§ 2º - Serão compartilhados com os usuários, nos termos regulados pela Agência, os ganhos econômicos decorrentes da modernização, expansão ou racionalização dos serviços, bem como de novas receitas alternativas. § 3º - Serão transferidos integralmente aos usuários os ganhos econômicos que não decorram diretamente da eficiência empresarial, em casos como os de diminuição de tributos ou encargos legais e de novas regras sobre os serviços.”

O artigo 14, *caput* e inciso IV da Lei n. 9.427/96, por seu turno, preceituam que o regime econômico e financeiro da concessão de serviço público de energia elétrica, conforme estabelecido no respectivo contrato, compreende a “apropriação de ganhos de eficiência empresarial e da competitividade”.

Jorge Luis Salomoni⁸ sustenta que, nos contratos de concessão de serviços

⁸ No original: “Sostendré que en los contratos de concesión de servicios públicos – y por ende en los de concesión de obra pública –, los únicos sujetos que no tienen riesgo que soportar, son el Estado concedente y el usuario, por lo que la garantía de la ecuación económica financiera se traduce en el ejercicio de la potestad, por parte de la administración, de impedir el aumento de la tarifa o peaje que percibe el concesionario, o de rebajarla, cuando se produzca una distorsión en favor de este último, es decir, que el cocontratante de la administración pública obtenga más ganancias que las previstas originariamente,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

públicos, inclui-se no poder de autoridade da Administração obstar a elevação de tarifa ou pedágio recebido pelo concessionário, ou reduzi-lo, quando se verifique distorção em favor do concessionário, nas situações em que ele obtém mais ganhos que os previstos originalmente, quaisquer que sejam os seus valores.

Atualmente, a partir da interpretação conjunta dos princípios de Direito Administrativo - princípio da eficiência e da competitividade aplicável ao instituto da concessão - Constitucional – extraíveis do art. 175 da constituição Federal - e regras específicas da legislação ordinária federal reguladora da matéria, neste último caso, a Lei Geral de Concessões – Lei Federal n.º 8.987/95 - a eficiência atrelada ao cumprimento de metas, e até a repartição de ganhos de eficiência e de aprimoramento tecnológico, são fatores inerentes ao princípio do equilíbrio econômico-financeiro da concessão, previsto no art. 37, XXI, da Constituição Federal e arts. 9.º e 10 da Lei Federal n.º 8.987/95.

Se não for assim, cabe questionar a opção do Poder Público pela delegação do serviço, o que pode implicar, inclusive, em responsabilização do agente político.

Não se pode impedir que as consequências da dinâmica do contrato de concessão reflitam no cálculo tarifário e decisão sobre repartição de ônus do modelo de delegação, enfim, no equilíbrio econômico-financeiro da concessão

Mas para se chegar a qualquer conclusão é preciso que o contrato de concessão tenha se originado de uma licitação planejada e lícita; que o concessionário cumpra com as metas estabelecidas em contrato; que haja uma fiscalização periódica e detalhada dos dados financeiros da concessionária, incluindo a verificação de balanços das empresas⁹, e que a regulação do Poder Público seja eficiente a ponto de não precisar recorrer tantas vezes à aplicação de penalidades que, no caso concreto, pela sua pequena potencialidade punitiva, não surtem qualquer efeito em benefício da concessão.

A.3) As regras acerca do prazo da concessão

A Lei n.º 8.987/95 não estabeleceu prazo máximo de duração das

cualquiera sea el quantum de la misma.” (Jorge Luis Salomoni, *Teoria general de los servicios públicos*, p. 373 – Nossa tradução).

⁹ O art. 23 da Lei Federal n.º 8.987/95 estabelece que são cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas: Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas: (...) XIII – à **obrigatoriedade, forma e periodicidade da prestação de contas da concessionária ao poder concedente**; XIV – à **exigência da publicação de demonstrações financeiras periódicas da concessionária**;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

concessões. É certo, porém, que cada concessão terá um prazo determinado, conforme ordena a parte final do artigo 2º, inciso II do referido diploma legal. Os artigos 18, inciso I e 23, inciso I da citada Lei Geral de Licitações prevêm que a definição do prazo da concessão constará, do edital de licitação e das cláusulas essenciais do contrato.

Jaime F Rodriguez-Arana¹⁰ sustenta que o prazo da concessão será maior ou menor, dependendo da natureza do serviço. Celso Antônio Bandeira de Mello¹¹ afirma que a fixação do prazo “restou entregue à discricção do Legislativo dos diversos poderes concedentes”. Maria Sylvia Zanella Di Pietro¹² afirma que ante à falta de lei específica definindo limites, fica a critério da Administração fixar um prazo.

Veja-se que um dos motivos por que são fixados prazos tão longos, é justamente o de permitir que haja tempo suficiente para a concessionária remunerar-se dos investimentos feitos.

Pois bem. No caso específico do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Manaus o prazo da concessão foi fixado em 30 (trinta) anos, devendo vigorar até o ano de 2029.

Com a repactuação ocorrida no ano de 2007, percebe-se que foram previstos investimentos públicos na concessão, sob o argumento de que era necessário para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Os termos do aditivo contratual realizado no ano de 2007 previram, também, ampliação de prazos para cumprimento das metas contratuais, redução da área de cobertura e reformulação da meta de continuidade, a ponto de permitir que até o final do corrente ano (2011), pudesse a concessionária fornecer água por período inferior a 12 (doze) horas.

Outro dado: a pressão mínima da água que, pelo contrato original, deveria ser de 10 *mca* já no ano de 2006, foi reduzida para 6 *mca* no ano de 2006, 7 *mca* a partir de dezembro do ano de 2007, 8 *mca* a partir de dezembro de 2008 e, apenas a partir de julho de 2009 a pressão deveria ser de 10 *mca*.

Para se ter uma ideia, no contrato original (datado de 04 de julho de 2000) o

¹⁰ Jaime F. Rodriguez-Arana, La prorroga de las concesiones de servicios públicos en España, *Revista de la Facultad de Derecho de Mexico*, México, v.40, n. 169/171, p. 258, ene./jun. 1990.

¹¹ Celso Antônio Bandeira de Mello, *Curso de direito administrativo*, cit., p. 686.

¹² Maria Sylvia Zanella Di Pietro, *Parcerias na administração pública...*, cit., p. 130.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Anexo I previa cobertura do serviço de água de 98%¹³. Na repactuação operada no ano de 2007, tal percentual foi reduzido para 95%.

Isso tudo – injeção de investimentos públicos, afrouxamento das metas – foi inserido na repactuação efetuada no ano de 2007, mantidas as regras de reajuste e revisão tarifárias bem como o prazo da concessão.

A.4) A política legislativa e contratual do serviço público de água e esgoto do Município de Manaus: A Lei Municipal n.º 513, de 16 de dezembro de 1999, o contrato de concessão original e suas metas; as regras atuais do contrato de concessão, a repactuação ocorrida no ano de 2007, o termo de transação datado de janeiro de 2007 e seus aditivos e o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Cliente (MPSAC)

A Lei Municipal n.º 513, de 16 de dezembro de 1999 estabelece a política legislativa para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Manaus.

No seu art. 2.º estão elencados os princípios aplicáveis aos referidos serviços públicos, ressaltando, entre outras ideias, que tais atividades são essenciais (*caput* do artigo), e que os mesmos possibilitam a continuidade, adequada operação, manutenção, ampliação, expansão, controle, supervisão e fiscalização desses serviços, bem como a execução das obras deles decorrentes (inciso VI do art. 2.º).

Entre outros aspectos, cita a mencionada lei que é possível estabelecer política de subsídio de investimento público (alínea “c” do art. 6.º).

Além disso, prevê no art. 7.º, VI como uma das obrigações da

¹³ O referido percentual é alcançado mediante o seguinte cálculo, conforme item “1” do Plano de Metas e Indicadores: “Cobertura do Serviço de Água = 100 x (população atendida por água no ano i / população urbana residente no município de Manaus no ano i). A população atendida por água corresponde ao número de economias residenciais atendidas pela rede de distribuição de água no mês de junho, multiplicado pelo índice de ocupação domiciliar (último dado publicado pela FIBGE, extraído de Censo Demográfico ou Contagem Populacional), quanto a número de habitantes por domicílio. A população urbana residente no município de Manaus será calculada pela multiplicação do valor do último dado de população urbana do município, fornecido pela FIBE (último dado de Censo Demográfico ou de Contagem Populacional) pelo índice geométrico de crescimento anual verificado nos dois últimos dados fornecidos pela FIBGE, extraídos de Censo Demográfico ou de Contagem Populacional.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

concessionária, **“realizar os investimentos requeridos à execução dos planos de expansão, à manutenção dos sistemas e à qualidade na prestação dos serviços”**

Tal diploma legislativo municipal é complementado pelo contrato de concessão, consoante estabelece o art. 1.º da lei municipal em referência e seu art. 5.º.

Além disso, o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Cliente – MPSAC, aprovado pela ARSAM – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos, por meio da Resolução n.º 003/2010, de 29 de novembro de 2010, publicado no D.O.M de 1/12/2010, contém regras detalhadas acerca do modo como se dá a prestação do serviço.

Neste tópico, concentraremos a atenção no contrato de concessão, considerando que suas linhas encerram a essência do regime da concessão do serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Manaus.

A leitura do “Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Manaus”, celebrado na data de 10 de janeiro de 2007, mostra que houve mudanças relevantes no regime da concessão a partir do ano de 2007, em relação às linhas mestras do contrato original, datado de 04 de julho de 2000.

Não vamos citar todas, porém é importante dar destaque àquelas que maiores consequências terão no que diz respeito ao financiamento da concessão.

É premente que tal análise seja feita a fim de permitir o confronto da política contratual da concessão municipal com as normas gerais da concessão, de modo a evitar qualquer distanciamento do conjunto de normas e regulamentos municipais em relação às diretrizes estabelecidas na legislação federal.

Por primeiro, consigne-se ter ocorrido um alargamento da permissão para ingresso de financiamento público na concessão do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Manaus. Assim, se pelo contrato original o investimento público só poderia ter como finalidade “...acelerar ou ampliar o cumprimento das metas...”; após a alteração ocorrida no ano de 2007, o investimento público pode visar, também, o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, conforme item “3.2”¹⁴.

¹⁴Redação do Contrato Original: 3.2. O PODER CONCEDENTE poderá atuar **complementar e eventualmente**, inclusive financeiramente, na renovação dos equipamentos, desde que não seja simples reposição, e/ou na ampliação das instalações, **de modo a acelerar ou ampliar o cumprimento das metas**, sem prejuízo das



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Em seguida, no item “3.4” do contrato de concessão encontramos a seguinte redação (fls.734 do IC n.º 026/2009):

3.4. A CONCESSIONÁRIA, a partir da data de celebração deste CONTRATO, assumirá a responsabilidade por todos os riscos e obrigações inerentes à exploração da CONCESSÃO, que dependem da sua exclusiva atuação, observadas as disposições previstas no CONTRATO.

Os itens “3.2” e “3.4” do contrato de concessão deverão ser interpretados em consonância com a Lei Geral das Concessões e com os princípios constitucionais, notadamente o da moralidade, sob pena de levar ao indevido financiamento público da concessão, excedendo os limites do que é permitido, ao possibilitar que o Poder Público suporte os prejuízos do concessionário, sempre e em qualquer situação.

Além disso, há o perigo de que essa estabilidade contratual sem controle, leve à acomodação do concessionário, que se manterá inerte, mesmo diante de um quadro de falhas constantes na prestação do serviço, como a situação generalizada e de grandes proporções que atingiu as Zonas Norte e Leste.

obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA. **Os eventuais investimentos feitos pelo PODER CONCEDENTE serão contabilizados em contas específicas pela CONCESSIONÁRIA, e não serão incluídos no cálculo das tarifas.**

Redação da Repactuação: 3.2. O PODER CONCEDENTE poderá atuar de modo complementar e eventual, direta ou indiretamente, isoladamente ou em parceria com a União e o Estado do Amazonas, mediante convênio ou consórcio público, inclusive com aportes financeiros, na renovação dos equipamentos, desde que não seja simples reposição, e/ou na ampliação das instalações, **de modo a assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO e acelerar ou ampliar o integral cumprimento das metas**, sem prejuízo das obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA. Os eventuais investimentos procedidos pelo PODER CONCEDENTE, serão contabilizados em contas específicas, pela CONCESSIONÁRIA, e não serão incluídos no cálculo das tarifas.

3.2.1. O Plano de Investimentos aprovado pelo PODER CONCEDENTE por ocasião da assinatura do presente termo aditivo, que passa a ser parte integrante do CONTRATO para todos os efeitos legais, conforme seu respectivo conteúdo, contemplará solução compartilhada de investimentos, cabendo ao Estado do Amazonas, precipuamente, os investimentos para consolidação do abastecimento através do futuro Complexo de Produção de Água da Ponta das Lages.

3.2.2. No caso dos investimentos referidos na cláusula 3.2.1 a CONCESSIONÁRIA se obriga a aportar, concomitantemente ao investimento público, como contrapartida, os valores no mínimo equivalentes a 10% (dez por cento) de cada parcela investida.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Dizendo de outro modo, a concessionária não pode se negar a assumir responsabilidade pela prestação do serviço em determinadas áreas aduzindo que necessita do investimento público.

Daí a importância de se firmar a interpretação do contrato de concessão de acordo com a legislação federal.

Nesse caso, quando os itens 3.2 e 3.4 do contrato de concessão estabelecem que o equilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá vir a depender do investimento público (item 3.2) ou que a concessionária só assumirá obrigações e riscos que dependem de sua exclusiva atuação (item 3.4), isso não significa que a concessionária poderá eximir-se das obrigações contratuais de continuidade e qualidade mínimas na prestação do serviço, escudada em argumentos genéricos, como o de que o serviço não está bom nesta área porque o Município deixou de investir naquela outra.

Também não vale o argumento da concessionária de que as ligações clandestinas são excludentes para que forneça o serviço com qualidade em outras áreas.

Conforme exposto linhas acima, quando se transcreveu citação de Celso Antônio Bandeira de Mello, a álea ordinária, ou seja, os riscos que o concessionário deve suportar, incluem a variação nos preços dos insumos componentes da tarifa, bem como os agravos econômicos oriundos de medidas gerais do Poder Público que tenham impacto gravoso sobre o preço tarifário, além de outras situações que se amoldem à teoria da imprevisão.

E, com respaldo na obra do renomado administrativista, pode-se afirmar que, no momento de lançamento do edital de licitação, ambas as partes – Município de Manaus e atual concessionária – concordaram com os termos do contrato, o qual previa metas bem mais rigorosas que as atuais, como a cobertura da rede de distribuição no percentual de 98% e a obrigatoriedade do fornecimento de água por 24 horas para toda a área de cobertura já no ano de 2011, conforme Anexo I do Plano de Metas e Indicadores (fls. 713/715 do .IC n.º 026/2009).

No caso da meta de continuidade, conforme visto, houve redução para menos de 12 horas até dezembro de 2011, consoantes quadro do Anexo I da repactuação, uma significativa redução das exigências que implicaram em benefícios para o concessionário, ainda que indiretos, como a não imposição de multas ou outras penalidades contratuais.

Bem, apesar de ter se candidatado e assumido a concessão, a concessionária



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

tinha condições de saber que a expansão urbana de uma grande cidade como Manaus, seria desordenada, considerando que tais dados podem ser obtidos até por estimativas estatísticas, como a anexada ao inquérito civil n.º 026/2009 (fls.1.568 a 1.574 do IC 026/2009).

Às fls. 1.568 a 1.574 .do Inquérito Civil n.º 026/2009, a Diretoria de Planejamento do Ministério Público do Estado do Amazonas, com base no índice previsto no Anexo I do Contrato de Concessão, utilizado para medir a cobertura do serviço de água e projetar a população urbana no Município de Manaus, elaborou quadro com o índice geométrico de crescimento anual do FIBGE – Censo Demográfico 2010/2000, pelo prazo do Contrato de Concessão, ou seja, até 2029.

O referido trabalho estatístico realizou o levantamento por zonas urbanas e por bairros, considerando a evolução das metas por período, conforme consta do Anexo I do Contrato. Observa-se que o percentual da população da zona norte em relação à população do Município, projetado para dezembro de 2011, é de 28,73%. Em dezembro de 2029, essa projeção de crescimento demográfico para a mesma região sobre para 51,69%, ou seja, mais da metade da população da cidade estará concentrada na zona norte no ano de 2029.

Na zona leste, o percentual da população para dezembro de 2011 é de 24,80% em relação à população do Município. Em 2029, o percentual da população da referida zona em relação à população do Município sobre para 27,84%.

Ademais, conforme anexo 4 do contrato original, intitulado “Anexo 4 – Escopo mínimo Plano Diretor de Águas e de Esgotos”, a concessionária ficou com a incumbência de elaborar os planos diretores de água e de esgoto (PDA e PDE) 12 (doze) meses após a assinatura do contrato de concessão (fls. 721 do IC 026/2009).

Entre os escopos almejados com a elaboração dos planos estavam a caracterização do Sistema Existente, a Análise Operacional do Sistema, as Melhorias Requeridas, a Área e Período de Planejamento; a Caracterização demográfica e sócio-econômica da área envolvida; a Projeção Demográfica, o Plano de Expansão, incluindo a análise dos impactos de cada alternativa sobre as tarifas e os Investimentos Requeridos.

Os termos do anexo 4, que previa a elaboração do citado plano diretor, demonstram que as indefinições quanto às características do sistema, a expansão urbana e os investimentos que seriam necessários, deveriam ser estimados pela da concessionária, já que ficou responsável pela elaboração do plano diretor de águas e esgoto.

Também podia prever a dificuldade que teria com as ligações clandestinas e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

as oscilações no sistema de energia, principalmente no ano de 2007, quando foram construídos os poços tubulares profundos nas zonas norte e leste.

Portanto, assumiu riscos previsíveis, primeiro ao concorrer à licitação realizada no ano de 2000 e, posteriormente, no ano de 2007, ao se manter como concessionária, mesmo diante das alegadas dificuldades.

Existe, por conseguinte, uma realidade conhecida pela concessionária. Este é um dos pontos a serem considerados e sua utilidade reside em afastar as alegações de imprevisibilidade.

O outro ponto relevante é que o contrato de concessão já prevê mecanismos de reposição das perdas decorrentes de variações nos preços de insumos e agravos econômicos, que são as cláusulas de reajuste e revisão.

Quando se reúnem todos esses aspectos: grande flexibilização das metas contratuais na repactuação ocorrida no ano de 2007, previsibilidade das circunstâncias fáticas decorrentes da expansão urbana, e existência de mecanismos de reajuste e revisão ativos no contrato de concessão, garante-se todos os instrumentos jurídicos exigidos para reputar válida a concessão.

Soma-se, ainda, a isso a existência de obras públicas em andamento, o que significa investimento público, como as obras do termo de expansão e outras, a exemplo da que está ocorrendo na invasão “Nova Vitória” (Relatório 030/2011-DITEC, de julho de 2011, fls. 55 a 62 do inquérito civil n.º 029/2011).

Quanto às referidas obras públicas, as principais, sem dúvida, são as que decorrem do Termo de Transação firmado na data de 15 de janeiro de 2007 entre o Município de Manaus e a “Águas do Amazonas”.

Por ele, a concessionária ficou responsável pela execução de uma série de obras que estão listadas no item 2.1 do referido termo, entre elas a ampliação da produção das ETAs “Ponta do Ismael”, a reabilitação e ampliação da estação de tratamento do “Mauazinho”, a construção de 40 (quarenta) poços nas Zonas Norte e Leste, a construção de 33 (trinta e três) km de redes de adução, a construção de 11 (onze) novos reservatórios com a capacidade de armazenagem de 5.000 m², a construção e reabilitação de 26 elevatórias de recalque, a construção de 428 km de novas redes de distribuição de água e mais 61.000 (sessenta e um mil) ligações, e o fornecimento de 50.000 (cinquenta mil) caixas d'água (fls.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

746 a 751 do Inquérito Civil n.º 026/2009).

De acordo com o item “2.2”, letra “e”, do referido Termo de Transação, coube ao Município de Manaus o encargo de prover, direta ou indiretamente, a concessionária, dos recursos necessários à construção de reservatório e elevatórias, construção/recuperação de redes de distribuição e novas ligações, construção/recuperação de sistemas de abastecimento de poços, aquisição e instalação de caixas d’água, no montante aproximado de 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

Portanto, parte do financiamento das obras coube ao Município de Manaus; a outra parte, à concessionária.

As obras definidas no Termo de Transação, conforme estipulado na cláusula segunda do Termo de Transação, deveriam ter sido concluídas no prazo de 18 (dezoito) meses a contar da assinatura da transação e do aditivo contratual.

Porém, as obras não foram concluídas no prazo inicialmente definido, em razão de problemas relacionados ao financiamento e do atraso nas obras, consoante descrito nos vários aditivos que se seguiram ao Termo de Transação, a saber:

1.º Termo Aditivo ao Termo de Transação (fls. 684 a 685 do IC 026/2009).

Data: 29 de outubro de 2008

Justificativa para prorrogação: *“Considerando que no plano de investimentos ficou atribuído à Prefeitura Municipal de Manaus a execução das obras de implantação de redes de água e ligações domiciliares, entre outros.” / “Considerando o parecer técnico do PODER CONCEDENTE, que aponta as diversas dificuldades advindas do processo de financiamento junto à CEF, bem como na implantação das obras de implantação de rede de distribuição por parte do PODER CONCEDENTE.*

Período prorrogação: 30 de junho de 2009

2.º Termo Aditivo ao Termo de Transação (fls. 681 a 682 do IC 026/2009).

Data: 9 de julho de 2009

Justificativa para prorrogação: *“Considerando as dificuldades para a execução das obras necessárias à implantação da rede de distribuição*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

de água”.

Período prorrogação: 26 de fevereiro de 2010.

Termo de Convênio de Cooperação Técnica e Financeira (fls. 1083 a 1091 do IC n.º 026/2009).

Data: 18 de setembro de 2009

Objeto: reprogramação da execução das obras; assunção das obras decorrentes do Termo de Transação pela concessionária.

A ARSAM informou ao Ministério Público, no parecer técnico n.º 010/2011-DITEC, que já houve o **4.º Aditamento ao Termo de Transação, prorrogando o prazo de conclusão para 11.07.2011** (fls. 262 a 268 do Inquérito Civil n.º 010/2010).

Na data de 15 de setembro de 2011 foi ouvida no Ministério Público a Assessora Técnica da UEP – Unidade Executora de Projetos, vinculada à SEMINF – Secretaria Municipal de Infraestruturas, Sra. Maria Rosângela Leal da Silva (fls. 1490/1492 do IC n.º 026/2009).

A referida servidora apresentou, na ocasião, relatório acerca do “Sistema de Ampliação da Rede de Abastecimento de Água de Manaus”, de cujo teor se extrai dados acerca do período de abastecimento de água em bairros das Zonas Norte e Leste, dividida em “Macro-Setores” (fls. 1494 a 1521 do IC 026/2009).

O relatório mostra, principalmente, a quantidade de horas de abastecimento em cada um dos principais bairros que integram os “Macro-Setores”. Fornece, também, explicações acerca das obras de expansão, tais como a contratação de empresas para execução das obras do Termo de Transação.

Consta, ainda, do termo de declaração que existem três “Macro -Setores” que ainda apresentam problemas relacionados à abastecimento: o “Nova Floresta”, o “Mutirão” e o “São José”.

Com relação ao “Macro-Setor” “Nova Floresta”, faltam serem executadas duas elevatórias. Nesse setor, os principais bairros são “Grande Vitória” I e II, Gilberto Mestrinho e Nova Floresta. Conforme esclareceu a assessora técnica mencionada, as obras no “Macro-Setor” “Nova Floresta” foram transferidas para o PROAMA, saindo do financiamento de 60 milhões, referente ao Termo de Transação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

No Macro-Setor “ Mutirão” estão incluídos os bairros “Novo Aleixo”, “Parque das Garças”, “Águas Claras” e “Amazonino Mendes I e II”. De acordo com o relato da assessora técnica da Unidade Executora de Projetos, tal setor apresenta problemas no abastecimento de água em razão da necessidade de realizar serviços de setorização, a cargo da concessionária.

No Macro-Setor “São José I”, que abrange os bairros “São José I e II, “São José III”, “São Lucas”, “Novo Reino”, “Tancredo Neves”, “Zumbi I e II” e “Armando Mendes”, também existem grandes problemas de abastecimento de água. Em relação a eles, informou a assessora técnica que estão pendentes serviços de setorização, de responsabilidade da concessionária.

Tal detalhamento das obras vinculadas ao Termo de Transação foi feita na presente exposição com o objetivo de dar a conhecer ao Poder Judiciário de todos os aspectos que envolvem o contrato de concessão.

Apesar disso, a presente ação civil pública não aborda as áreas onde ainda não foram concluídas as obras de expansão, decorrentes do Termo de Transação. Mas, tão somente, os locais em que já existe rede instalada, tendo tido início a cobrança pelo serviço prestado, mesmo que seja por consumo presumido, não havendo como eximir a concessionária do cumprimento da meta pertinente à pressão.

Em relação a essas áreas, existe a responsabilidade do concessionário de fornecer água com pressão adequada, ainda que por períodos inferiores a 12 horas, pelo menos até final do ano de 2011, após o que, o tempo de abastecimento não poderá ser inferior a 12 horas.

Se não, elimina-se completamente a responsabilidade do concessionário pelo risco, o que afronta diretamente o ordenamento constitucional – art. 175, que impõe condições para a prestação do serviço, como sua adequação, e a lei das concessões, cujo art. 2.º estabelece o regime de risco.

Demais disso, com esse quadro, tem-se uma prestação de serviço completamente desfavorável à população, evidenciando inadequação do modelo de delegação.

Ora, se o Município aceitou repactuar o contrato, permitindo que durante esses 10 (dez) anos, desde a privatização, a população suportasse uma prestação ineficiente do serviço, então não pode, no momento de cobrar o cumprimento das metas impostas na



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

repactuação ser mais tolerante do que já foi.

Se não se puder exigir da concessionária qualidade no serviço, apesar de todas essas medidas adotadas para manutenção do modelo de delegação adotado no ano de 2000, cuja adesão se deu de forma consciente pela concessionária, que possuía plenas condições técnicas e jurídicas à época para avaliar os riscos que estava assumindo, então o modelo de delegação não serve e sua extinção será a medida correta a ser adotada.

Além disso, se o comprometimento do Poder Público com os investimentos em obras de infra-estrutura passar a ser vinculativo para que a prestação do serviço seja realizada em condições adequadas, então é óbvio que o modelo de delegação, também por isso, terá que ser totalmente reformulado e nova licitação deverá ter cabimento.

O que não se admite é que, com base nos termos da contratação original, mantenha-se uma concessão à iniciativa privada sem que se possa ser exigido do concessionário os requisitos fixados constitucionalmente para a prestação dos serviços públicos. Isso constitui anormalidade jurídica intolerável e absolutamente prejudicial aos interesses dos usuários, além de configurar afronta ao princípio da moralidade.

A.5) A responsabilidade da concessionária.

O dispositivo constitucional de onde se origina o sistema de responsabilidade civil dos concessionários de serviço público é o § 6.º do art. 37 da Constituição Federal, *verbis*:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 6.º . As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Tal norma deverá ser conjugada com os deveres jurídicos de continuidade e eficiência do serviço, os quais possuem origem constitucional, a teor do que preceitua o art. 175 da Constituição Federal.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Demais disso, existem as normas próprias do regime de concessão de serviços públicos, todas anteriormente comentadas, como o art. 2.º da Lei Federal n.º 8.987/95, que vincula à referida espécie de delegação o atributo da exploração pelo risco.

A tais conceitos legais, agregam-se outros princípios de direito administrativo emanados da Constituição Federal, como o princípio da moralidade, que origina uma série de diretrizes para os entes públicos delegantes e para os prestadores de serviços públicos, entre as quais está a obrigatoriedade de transparência e de observância do dever de boa-fé para com os usuários.

A esse plexo de direitos somam-se as garantias dos usuários que emergem da natureza de serviço público *uti singuli*, notadamente o direito à contraprestação pelo pagamento da tarifa.

Mais que isso, o sistema jurídico que regulamenta a prestação dos serviços públicos em regime de concessão, mediante remuneração pela tarifa, clama pela aplicação do princípio da inversão do ônus da prova em benefício dos usuários que não têm como produzir provas complexas de natureza técnica.

Consoante demonstrado na exposição fática, as evidências são a de um sistema de abastecimento público de água prestado nas zonas Norte e Leste em caráter precário. Não apenas nas áreas onde ainda não existe rede instalada, mas, principalmente, nos locais em que já existe infra-estrutura, o serviço não é prestado de acordo com as metas de pressão estabelecidas no Anexo I do Contrato de Concessão.

Com relação a tais fatos, não se pode invocar a existência de causa excludente de responsabilidade.

Não cabe a alegação de culpa exclusiva da vítima – entenda-se “ligações clandestinas”- ou fato de terceiro – como as interrupções no sistema de energia - porque o serviço público pressupõe prestação de serviço adequado e contínuo. Esses são deveres jurídicos impositivos e, no caso presente, recaem sobre o concessionário de serviço público, considerando as peculiaridades do contrato de concessão e o sistema de responsabilidade pelo risco.

Para além disso, consoante ficou demonstrado, o concessionário de águas no Município de Manaus ganhou prazos para ampliação e melhoria do serviço e teve reduzidas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

as obrigações pertinentes às metas de pressão e período de abastecimento, conforme termos da repactuação ocorrida no ano de 2007.

Tais fatos mostram que o concessionário obteve todas as oportunidades para melhorar a prestação do serviço, inclusive investimentos públicos em obras.

Desse modo, os fatos descritos, aliados às regras que regem o contrato de concessão, demonstram que cabe a responsabilização da empresa Águas do Amazonas a respeito dos pedidos formulados ao final da presente ação civil pública, que dizem respeito aos locais onde já existe rede instalada e o serviço não foi prestado adequadamente, ou não está sendo fornecido de acordo com a pressão prevista em contrato.

Consigne-se, por último, ser da própria natureza dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a essencialidade de tais serviços, atrelados que estão, ao direito à saúde.

Tal dispositivo é corroborado pelas disposições do art. 9.º, inciso III, da Lei Federal n.º 11.445/2007, que prevê que a política pública de saneamento básico deverá *“adotar parâmetros para a garantia do atendimento essencial à saúde pública, inclusive quanto ao volume mínimo per capita para abastecimento público, observadas as normas nacionais relativas à potabilidade da água.*

Desse modo, o desabastecimento das localidades onde já existe rede instalada, bem como o fornecimento de água a uma pressão inadequada, põe em risco a saúde da população, de modo a merecer a atuação urgente do Poder Judiciário, diante da omissão do Poder Público.

A.5.1) O dever de adequação do serviço afasta as excludentes invocadas pelo concessionário a respeito das ligações clandestinas.

Conforme argumento exposto linhas atrás, é pressuposto do serviço público que sua prestação se dê em regime de eficiência, ou, para usar o termo empregado no inciso IV, parágrafo único, do art. 175 da Constituição Federal, o serviço deverá ser “adequado”.

Sem dúvida o termo expressa indeterminação e requer a incidência de uma interpretação pautada pelo princípio da razoabilidade.

O art. 23 da Lei Federal n.º 8.987/95 traçou a obrigatoriedade da estipulação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

de requisitos objetivos de qualidade do serviço, reputando-os cláusulas essenciais do contrato de concessão.

O art. 25 da referida lei federal, por seu turno, fixou incumbir à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados aos poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade.

Tais artigos, juntamente com o art. 2.º da lei federal são decisivos para definir a responsabilidade da concessionária pelos danos decorrentes da ação de terceiros que contratou (casos das quedas de energia que serão abordados no tópico seguinte) ou de terceiros que danificam a rede.

Além de incumbir à concessionária a aplicação de penalidades administrativas pelas ligações clandestinas e, mesmo que isso não baste para conter as ações criminosas, até eventual omissão do Poder Público responsável pela repressão penal, ainda assim, a concessionária continua obrigada à prestação de serviço adequado.

Sobre as prerrogativas do concessionário no que pertine à aplicação de sanções administrativas, dispõe o art. 12, inciso IV do MPSAC:

Art. 12 – A concessão para exploração do serviço público de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário confere à Concessionária, dentre outras, as seguintes prerrogativas:

(..)

IV. realizar fiscalizações nas instalações vinculadas aos serviços e na forma de utilização das mesmas pelos Clientes, orientando-os, se for necessário para a sua adequada utilização, podendo, em último caso, impor as devidas sanções.

No Título II, Capítulo I, Seção III, do MPSAC consta que os danos patrimoniais causados em tubulações, acessórios e/ou instalações dos sistema de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário serão reparados pela Concessionária às expensas do danificador, sem prejuízo das sanções cabíveis. A norma é repetida no parágrafo único do art. 31 do referido manual.

Faz parte do sistema de responsabilidade civil do Estado, no qual se inclui o dever jurídico de continuidade e adequação, conforme fartamente abordado, que o prestados



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

do serviço garanta sua prestação.

A respeito, cita-se decisão jurisprudencial no sentido de que as ligações clandestinas são caso de fortuito interno e risco do empreendimento:

INGESTÃO DE ÁGUA CONTAMINADA. ADOECIMENTO. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO ADEQUADA DO SERVIÇO PÚBLICO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM REPARTÓRIO CORRETAMENTE FIXADO. A prova documental carreada aos autos é farta no sentido de que a água estava imprópria para o consumo, bem assim que os autores adoeceram ao ingeri-la, causando riscos à sua saúde e integridade física. Sem dúvida, houve lesão a direitos da personalidade. Alega a ré em sua defesa, que a origem do problema foi a existência de uma ligação clandestina que contaminou a rede de abastecimento daquela localidade. É dever da concessionária de água e esgotos a prestação de serviço adequado, eficiente, seguro e, em se tratando de serviço essencial à vida moderna, de forma contínua, ex vi art.22, parágrafo único do CPDC. Mister ressaltar que a Lei 11.445/07 dispõe em seu art. 43, que: "A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais." Ressalte-se, ainda, que a manutenção da tubulação livre de ligações clandestinas que comprometam o bom funcionamento e a qualidade do fornecimento de água é de responsabilidade da ré, que não pode transferir o ônus aos seus consumidores. Assim, a existência de uma ligação clandestina contaminando a rede de abastecimento da localidade traduz a ocorrência de fortuito interno e por isso, não exclui a responsabilidade do prestador de serviços porquanto é situação que faz parte da atividade desempenhada, ligando-se aos riscos de empreendimento. Neste contexto, afigura-se a responsabilidade civil objetiva da ré, por evidente defeito na prestação de serviço, fundada no art. 14, caput, e § 1º, da Lei nº 8.078/90. O quantum reparatório fixado pela d. Julgadora monocrática, no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor é quantia que se apresenta adequada e suficiente para a reparação do dano extrapatrimonial sofrido. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. (APELAÇÃO n.0008721-25.2007.8.19.0087 (2009.001.46725), NONA CAMARA CIVEL DO TJ/RJ, DES. ROBERTO DE ABREU E



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

SILVA - Julgamento: 22/09/2009).

A.5.2) A queda de energia no sistema de abastecimento por poços e o dever de manutenção.

Consoante exposição apresentada na narrativa dos fatos, um dos problemas alegados pela concessionária para justificar a prestação descontínua do serviços em bairros das zonas norte e leste, é a constante queda de energia, que prejudica o funcionamento das bombas que movimentam os poços tubulares profundos.

No tópico “A.1”, quando se discorreu acerca do regime da concessão e, posteriormente, ao abordar-se o regime estabelecido pela legislação federal que trata de serviço público, verificou-se, primeiramente, que um dos aspectos essenciais do contrato de concessão são os riscos assumidos pelo contratante privado.

Diante da existência da álea ordinária, consoante exposto anteriormente, mencionou-se os riscos do negócio, os quais devem ser suportados pelo concessionário.

Trata-se de uma construção doutrinária no âmbito do direito administrativo, com ressonância em respeitadores doutrinadores, como Celso Antônio Bandeira de Melo e Maria Sylvia Zanella Di Pietro, voltada à compreensão de que os riscos naturais relacionados ao objeto do contrato e as variações da demanda fazem parte da álea ordinária.

Assim, os riscos que mantém relação com o serviço de manutenção do sistema de energia que abastece os poços ou estações de tratamento estão enquadrados na álea ordinária.

Não há como separar a manutenção do sistema elétrico do serviço de abastecimento de água. O serviço de energia é considerado um dos instrumentos necessários à prestação desse tipo de serviço; assim como são imprescindíveis as obras de infra-estrutura.

Porém, com relação a estas – obras de infra-estrutura – previu-se um sistema de compartilhamento de investimento público/privado, sob a justificativa do grande aporte de recursos necessários à execução das mesmas.

Não é o caso dos equipamentos elétricos. Estes, são parte da infra-estrutura já instalada ou a instalar. Dizem respeito ao funcionamento do sistema de abastecimento e não



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

podem ser separados deste para fins de responsabilidade, sob o simples argumento de que são responsabilidade de terceiros, no caso, a empresa de energia elétrica.

A manutenção dos sistemas já existentes, é responsabilidade da concessionária, conforme o subitem “b”, do item “3.1” do Contrato de Concessão o qual estabelece que a prestação dos serviços objeto da concessão compreende, ao longo de todo o prazo contratado, a manutenção dos equipamentos e bens vinculados à prestação dos serviços objeto do contrato, *verbis*:

3.1. A prestação dos serviços objeto da CONCESSÃO compreende, ao longo de todo o prazo contratado:

a) a operação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

b) a manutenção dos equipamentos e bens vinculados à prestação dos serviços objeto deste contrato; e

c) respeitadas as metas contidas no Anexo 1 do presente CONTRATO, a busca da expansão do mercado, a ampliação e a modernização das instalações e equipamentos vinculados aos serviços, em particular das redes de distribuição de água e coleta de esgotos, para o adequado atendimento das demandas atual e futura, conforme definido nos planos anuais e quinquenais a serem anualmente elaborados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

Mais específico, ainda, é o item “13.4” do contrato de concessão, *verbis*:

13.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo pagamento das despesas para a obtenção e regulação necessárias à operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgoto sanitário junto às concessionárias dos demais serviços públicos (luz, telefone, gás).

Demais disso, as quedas de energia não podem ser enquadradas no conceito de fato imprevisível.

Uma empresa privada que se proponha a executar um serviço do porte do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

que se trata, em primeiro lugar, tem plenas condições técnicas de avaliar o sistema elétrico da área onde o sistema de abastecimento de água vai ser implantado.

Portanto, sabia, ou tinha condições de saber, como se comportava o sistema elétrico dos bairros da zona norte e leste. Isso já foi ressaltado diversas vezes no curso da exposição apresentada no corpo da presente ação civil pública.

Ressalta-se, ainda, que ao receber a concessão o delegatário assume o dever de prestar o serviço público mediante condições estipuladas em lei e no contrato de concessão. Em razão disso, o concessionário deve adotar ações efetivas em face de problemas relacionados à execução do serviço. Se existem muitas quedas de energia, compete ao prestador do serviço providenciar sistemas isolados para colocá-los em funcionamento.

Estabelece o art. 25 da Lei Geral de Concessões que incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenua essa responsabilidade.

O parágrafo terceiro do referido artigo prevê que a execução das atividades contratadas com terceiros pressupõe o cumprimento das normas regulamentares da modalidade do serviço concedido.

Por conseguinte, a empresa Águas do Amazonas não pode transferir a responsabilidade pelo correto funcionamento do sistema de energia elétrica para terceiros ou para o Poder Público.

Não pode transferir essa responsabilidade para a Manaus Energia porque a obrigação de fornecer serviço contínuo, e cumprir as metas do contrato de concessão, quanto à pressão da água e fornecimento contínuo de água é sua; também não pode repassar para o Poder Público essa responsabilidade, porque contrariaria a lógica da assunção de risco na concessão e não está previsto em contrato.

Demais disso, há, além das normas regulamentares, consubstanciadas nas metas contratuais sintetizadas no anexo I do contrato de concessão, norma federal que obriga prestação de serviço adequado e contínuo, conforme art. 6.º da Lei n.º 8.987/95 e art. 22 da Lei n.º 8.078/90.

Neste sentido, o prestador de serviço privado não pode esquivar-se dessa



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

obrigação. Ela constitui imposição do direito positivo, e está no cerne da obrigação contratual de eficiência.

Cabe finalizar este tópico destacando norma que se repete no direito positivo, conforme anteriormente assinalado nos comentários aos arts. 23 e 25 da Lei Federal n.º 8.987/95 – Lei Geral das Concessões – desta feita no art. 23 da Lei Federal n.º 11.445/2007 – a Lei Federal do Saneamento Básico – que obriga a estipulação de metas e resultados na prestação dessa espécie de serviço, *verbis*:

Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

- I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;
- II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;**
- IV - regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;
- V - medição, faturamento e cobrança de serviços;
- VI - monitoramento dos custos;
- VII - avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;**
- VIII - plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;
- IX - subsídios tarifários e não tarifários;
- X - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;
- XI - medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento;
- (...)

A eficiência constitui, portanto, aspecto essencial do regime de concessão, e o fornecimento de água de acordo com as metas de pressão previstas no contrato constitui requisito do cumprimento dessa finalidade.

A.6) A responsabilidade do Município de Manaus

O Município de Manaus, ente público titular do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, possui o dever jurídico de prestá-lo, seja utilizando a estrutura



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

da Administração Direta, mediante formalização de convênio com entidades da Administração Indireta, ou por meio do concessionário, por meio de licitação e concretização de contrato administrativo, em relação ao qual disporá de um sistema legal de sanções que vai, desde a aplicação de multas, até à declaração de caducidade da concessão, com a consequente exclusão do prestador do serviço contratado.

A origem do dever jurídico que vincula o Município à prestação dos serviços públicos de saneamento básico está no art. 30, inciso V, da CF/88.

Em relação aos serviços que se inserem na órbita de sua competência sujeita-se a normas gerais editadas pela União, dependendo do tipo de serviço a ser prestado.

Os transportes e o saneamento básico, por exemplo, estão submetidos às diretrizes emanadas da União, conforme art. 21, incisos XX e XXI e art. 22, incisos IX e XI. O mesmo se dá em matéria de contratações administrativas, por força do art. 22, inciso XXVII.

No caso presente, considerando que o Município de Manaus optou pela delegação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o diploma legal referência para identificação das normas gerais é a Lei Federal n.º 8.987/95, consoante já salientado no tópico “A.2”.

No art. 3.º, a Lei Geral das Concessões sujeita as concessões à fiscalização do Poder Concedente e usuários, *verbis*:

Art. 3º. As concessões e permissões sujeitar-se-ão à fiscalização pelo poder concedente responsável pela delegação, com a cooperação dos usuários.

Em seguida, o art. 29, inciso VI, da Lei n.º 8.987/95 prevê que uma das incumbências do Município de Manaus é cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão:

Art. 29. Incumbe ao poder concedente:

(...)

VI - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Diante das normas citadas pode-se afirmar que a recorrência de falhas na execução do serviço de abastecimento de água detectadas nos vários inquéritos civis instaurados no Ministério Público mostram omissão do poder concedente na adoção das medidas de fiscalização cabíveis, senão vejamos.

É importante, desde logo, ressaltar que, por força de convênio firmado na data de 23.03.2000, com o Município de Manaus, a fiscalização dos serviços é realizada pela ARSAM – Agência Estadual Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas (fls. 1.535 do Inquérito Civil n.º 026/2009).

No entanto, pode-se dizer que a ARSAM possui poderes de regulação limitados, já que, de acordo com o item “2.1” do referido Termo de Convênio, suas análises técnicas, seguidas de sugestão para aplicação de sanções ou outras medidas, são encaminhadas ao Poder Concedente, para decisão.

Assim, embora a ARSAM assuma responsabilidade pelo conteúdo de suas manifestações, não possui poder de decisão.

Os relatórios encaminhados pela Agência ao Ministério Público mostram que as sanções pecuniárias até o presente momento sugeridas em pareceres técnicos da Agência são encaminhadas ao Município de Manaus para que este as execute.

Por esse motivo, a obrigação de fiscalizar, tal como pleiteada ao final da presente ação civil pública, deverá ser suportada pelo Município de Manaus.

Voltando ao ponto central do presente tópico, qual seja, a responsabilidade do Município de Manaus, ressalta-se que, consoante exposto na primeira parte da presente ação civil pública, o abastecimento de água nas zonas norte e leste da cidade, durante o período de vigência do contrato de concessão, sempre apresentou problemas graves.

O desempenho ineficiente do serviço durante esses 10 (dez) anos do contrato de concessão mostram que a fiscalização do Poder Concedente não foi capaz de cumprir com sua finalidade.

É fundamental atrelar a noção de eficiência no serviço de fiscalização a ser exercido pelo Poder Concedente ao dever jurídico que impõe continuidade na prestação dos serviços públicos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Quando o art. 29, inciso VI, da Lei n.º 8.987/95 estabelece que compete ao Poder Concedente *cumprir e fazer cumprir* as normas do serviço concedido, significa que o dever de continuidade, apesar de ser obrigação contratual do concessionário, é, antes de tudo, imposição legal dirigida ao ente público.

Entre os deveres inerentes à fiscalização está a intervenção no serviço, conforme art. 32 da Lei n.º 8.987/95, bem como a declaração de caducidade, prevista no art. 38 do mesmo diploma legal.

O rigor das sanções de intervenção e caducidade, aliadas à possibilidade de retomada do serviço nos casos em que for melhor para o interesse público (art. 37 da Lei n.º 8.987/95) evidenciam que a intenção do legislador é assegurar, com tais mecanismos de fiscalização, que o desempenho do serviço seja sempre eficiente.

Num regime de prestação de serviços pelos resultados, como o que marca o modo de delegação de serviços públicos na modalidade de concessão, principalmente quando o prestador é um ente privado, não é razoável aceitar que, por tanto tempo, a região que mais se expande no Município de Manaus (zonas norte e leste), com considerável densidade populacional, disponha de um serviço público de abastecimento de água deficiente.

Se isso vem ocorrendo durante todos esses anos de delegação, é evidente a responsabilização do Poder Concedente por omissão.

Basta observar nos vários relatórios técnicos encaminhados pela ARSAM, que os problemas de pressão e desabastecimento vêm se arrastando por vários anos em algumas áreas, sem que soluções definitivas tenham sido adotadas pela concessionária.

Um dos exemplos mencionados na narrativa dos fatos é o bairro Riacho Doce (Inquérito Civil n.º 071/2010). Naquela localidade, o problema de abastecimento na Travessa 21 de abril e adjacências deveria ter sido solucionado no final do ano de 2008, conforme informações da concessionária (fls.23/24). Porém, até a presente data a situação de abastecimento precário não teve um desfecho favorável, tendo sido apresentado um cronograma de obras pela concessionária – acatado pela ARSAM – para que as obras sejam concluídas no final do corrente ano (fls. 68/74).

Um outro problema gravíssimo que foi, inclusive, objeto de ação civil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

pública proposta pelo Ministério Público na data de 29 de janeiro de 2010¹⁵ é o da Comunidade do João Paulo, no bairro Jorge Teixeira. Usufruindo de um período de abastecimento muito abaixo do tolerável – menos de uma hora por dia em algumas ruas – as fichas de reclamação individual dos moradores do mês de fevereiro de 2008 formalizadas junto à ARSAM (fls. 88 a 277, vol. I, do IC n.º 026/2009), contém descrição de problemas que se repetem em várias ruas, como “falta d'água”, “fornecimento descontínuo” e “falta de pressão”.

Na data de 03 de junho do corrente ano, estiveram no Ministério Público os Srs. Selathiel Cirilo Cordovil, Ednelson Andrade Rangel e Tabajara Ferreira Ramos, moradores da Comunidade João Paulo II, no bairro Jorge Teixeira noticiando que as dificuldades anteriormente relatadas persistem. Anexaram, na oportunidade, pauta da ata da reunião realizada na ARSAM, na data de 30 de maio de 2011, demonstrando problemas de pressão nas ruas Vick e Caure (fls. 1447/1449 do inquérito civil n.º 026/2009).

Conforme já mencionado, a declaração de caducidade da concessão é uma das penalidades que pode ser aplicada em face da concessionária.

Dispõe o art. 38 da Lei Federal n.º 8.987/95:

Art. 38. A inexecução total ou parcial do contrato acarretará, a critério do poder concedente, a declaração de caducidade da concessão ou a aplicação das sanções contratuais, respeitadas as disposições deste artigo, do art. 27, e as normas convencionadas entre as partes.

§ 1º A caducidade da concessão poderá ser declarada pelo poder concedente quando:

¹⁵ 1) ACP n.º 001.10.204817-8 - 1ª Vara da Fazenda Pública Municipal - PEDIDOS: 1) Que a empresa Águas do Amazonas S/A e o Município de Manaus sejam solidariamente condenados ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a ser revertida para o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos Difusos; 2) que a empresa Águas do Amazonas seja condenada a ressarcir os consumidores indevidamente cobrados com o dobro dos valores efetivamente pagos caso, na liquidação coletiva da sentença os mesmos se habilitem e demonstrem que não há prestação do serviço de fornecimento de águas correspondente à cobrança (usuários não ligados à rede); 3) que a empresa seja condenada a cancelar as faturas cobradas sem a respectiva prestação dos serviços (usuários não ligados à rede), indenizando por danos morais os consumidores porventura incluídos nos órgãos de proteção ao crédito por conta de seu não-pagamento, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada conta indevidamente cobrada na forma deste item; 4) que a empresa Águas do Amazonas seja condenada a se abster de efetuar a cobrança nos casos em que o serviço não esteja sendo prestado (usuários não ligados à rede), sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada conta indevidamente cobrada na forma deste item;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão;

III - a concessionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV - a concessionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido;

V - a concessionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

VI - a concessionária não atender a intimação do poder concedente no sentido de regularizar a prestação do serviço; e

VII - a concessionária for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos, inclusive contribuições sociais.

§ 2º A declaração da caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência da concessionária em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

§ 3º Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados à concessionária, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos no § 1º deste artigo, dando-lhe um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos contratuais.

§ 4º Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada por decreto do poder concedente, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

§ 5º A indenização de que trata o parágrafo anterior, será devida na forma do art. 36 desta Lei e do contrato, descontado o valor das multas contratuais e dos danos causados pela concessionária.

§ 6º Declarada a caducidade, não resultará para o poder concedente qualquer espécie de responsabilidade em relação aos encargos, ônus, obrigações ou compromissos com terceiros ou com empregados da concessionária.

Embora o *caput* do art. 38 estabeleça que a declaração de caducidade poderá se dar “a critério do poder concedente”, não se pode admitir discricionariedade ilimitada nessa decisão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Assim, diante do dever jurídico de adequação do serviço, a sanção a ser aplicada pelo poder concedente tem que ser suficiente para atingir os resultados em prol da prestação eficiente do serviço.

É importante, também, atentar para o que preceitua o inciso I do parágrafo primeiro do art. 38 da Lei Federal n.º 8.987/95. De acordo com a referida norma a caducidade da concessão poderá ser declarada pelo poder concedente quando o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço.

Para que essa norma seja aplicada, é necessário que o poder concedente fixe metas e cobre resultados.

No entanto, a obrigação relacionada à cobrança de metas e resultados não vem sendo cumprida satisfatoriamente pelo Município de Manaus.

Isso fica bem claro quando se observa, no anexo I – plano de metas e indicadores do contrato de concessão - que a meta de fornecimento de menos de 12 horas de água diárias, que deverá vigorar até dezembro de 2011, não foi acompanhada da fixação de metas anuais e quinquenais, apesar de tal obrigatoriedade vir consignada na cláusula “3.1” do contrato de concessão, *verbis*:

3.1. A prestação dos serviços objeto da CONCESSÃO compreende, ao longo de todo o prazo contratado:

- a) a operação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- b) a manutenção dos equipamentos e bens vinculados à prestação dos serviços objeto deste contrato; e
- c) respeitadas as metas contidas no Anexo 1 do presente CONTRATO, a busca da expansão do mercado, a ampliação e a modernização das instalações e equipamentos vinculados aos serviços, em particular das redes de distribuição de água e coleta de esgotos, para adequado atendimento das demandas atual e futura, **conforme definido nos planos anuais e quinquenais a serem anualmente elaborados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE.**

Se tais metas tivessem sido elaboradas em periodicidade anual ou



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

quinquenal, conforme previsto em contrato, tendo em vista cada bairro das zonas norte e leste, levando em consideração a realidade, provavelmente a situação hoje contemplaria de maneira mais isonômica e uniforme a variedade de demandas oriundas dessas áreas.

A falta de planejamento específico para os diversos bairros das zonas norte e leste gerou situações como a apresentada pela servidora Maria Rosângela Leal da Silva, em audiência realizada no Ministério Público na data de 15 de setembro de 2011, no relatório do “sistema de ampliação da rede de abastecimento de água de Manaus”, no qual bairros como o “Jorge Teixeira II e III” têm água por menos de 03 (três) horas, enquanto outras áreas inseridas em marco setores diversos, possuem água por 12 horas.

Sem contar que desde o ano de 2007, data da repactuação, ocasião em que houve revisão das metas, e maiores prazos para seu cumprimento, áreas que tinham previsão de receber água por 12 (doze) horas, como o bairro Zumbi, hoje recebem água por menos tempo. Isso mostra que, pelo menos em relação as zonas norte e leste, o serviço não atingiu os níveis de eficiência esperados.

A fixação dessas metas obrigaria o Município e a empresa concessionária a se esforçarem para cumpri-las. Sem elas, o contrato assume características excessivamente flexíveis, contribuindo para a ineficiência.

Demais disso, deve-se ter em consideração que a fixação das metas é um direito da coletividade de usuários, que decorre do dever jurídico de eficiência dos serviços públicos.

A.7) A pressão na rede.

No Capítulo V, do Título II, do Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Cliente, que trata da qualidade, pressão e continuidade do abastecimento de água pela concessionária, o art. 66 dispõe que “*A utilização dos corpos de água para abastecimento público pela Concessionária será regulada pelas disposições das Portarias do Ministério da Saúde, ou outro padrão que venha a sucedê-lo, com o alcance que lhe é dado o Contrato de Concessão, sem prejuízo ao previsto na legislação federal, estadual e municipal vigente*”.

Portanto, de acordo com o MPSAC, os padrões fixados na legislação federal que trata da qualidade da água devem ser observados pela concessionária.

Assim, de acordo com a Portaria n.º 518, de 25 de março de 2004, do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Ministério da Saúde, a existência de pressão na rede de abastecimento de água é condição para o fornecimento de água com qualidade, conforme *caput* do art. 24, o qual prevê que a rede de distribuição de água deve ser operada , em toda a sua extensão, com pressão superior à atmosférica, *verbis*:

Capítulo VI

DAS EXIGÊNCIAS APLICÁVEIS AOS SISTEMAS E SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

(...)

Art. 24. Em todos os momentos e em toda sua extensão, a rede de distribuição de água deve ser operada com pressão superior à atmosférica.

§ 1º Caso esta situação não seja observada, fica o responsável pela operação do serviço de abastecimento de água obrigado a notificar a autoridade de saúde pública e informar à população, identificando períodos e locais de ocorrência de pressão inferior à atmosférica.

§ 2º Excepcionalmente, caso o serviço de abastecimento de água necessite realizar programa de manobras na rede de distribuição, que possa submeter trechos a pressão inferior à atmosférica, o referido programa deve ser previamente comunicado à autoridade de saúde pública.

Verificou-se, nas provas coletadas nos inquéritos civis que instruem a presente ação civil pública, que em várias ruas de bairros situados nas zonas norte e leste da cidade de Manaus, a pressão da água nas redes de distribuição é inferior ao mínimo contratual, que é de 10 *mca*, conforme anexo I, do contrato de concessão.

Ressalte-se, outrossim, o que prevê o art. 68 do MPSAC, *verbis*:

“Art. 68 – O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo, a partir de 2006, uma pressão mínima de 10 *mca* (dez metros de coluna de água), em todos os extremos da rede de distribuição, junto com a última economia atendida.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Parágrafo único – A medição de pressão deverá ser no mínimo mensal e sempre que houver reclamação de falta de água em setores”.

Portanto, a exigência de pressão adequada é, não apenas requisito de qualidade do serviço, mas também, questão de saúde pública, dadas as consequências que poderão advir da utilização de água contaminada pela população, em razão das constantes interrupções na prestação do serviço.

Traz-se à colação, decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que ressalta dois aspectos importantes em relação à pressão da água: o primeiro, diz respeito à inclusão desse aspecto como fundamental para a prestação do serviço com qualidade; a segunda, assinala que a instalação de bombas, cisternas e caixas d'água, constituem meios de improviso compreensível, considerando os constrangimentos por que passam os usuários que não possuem água em pressão suficiente para atingir os pontos internos de saída da água, como vasos sanitários e chuveiros.

AÇÃO DE PRECEITO COMINATÓRIO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM RESIDENCIA LOCALIZADA EM PONTO ELEVADO DE RUA. DEVER DA EMPRESA DE PRESTAR O SERVIÇO COM A INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DE DÉBITO. DANO MORAL. Diante da relação de consumo existente e sendo a ré prestadora de serviço público, incide na hipótese o art. 22 do CDC que a obriga a fornecer seus serviços de modo adequado, eficientes, seguros e de modo contínuo, obrigação que não se adimpliu na hipótese. As fotografias apresentadas não deixam dúvida acerca da precariedade dos equipamentos que se fazem necessários ao abastecimento de água em partes mais altas da rua onde mora a autora, nada demonstrando a ré acerca da eficiente prestação de serviços à autora ou mesmo aos demais moradores próximos, dever que lhe cabia nos termos do art. 333 II do C.P.C. Ora, se o imóvel da autora é cadastrado como unidade autônoma de consumo e a ré apresenta cobranças mensais pelo serviço prestado a esta unidade, deve fazê-lo de forma que a água esteja disponível na entrada do imóvel. **Dado a sua localização, isto obviamente envolve a manutenção das bombas, cisternas e caixas d'água externas ao imóvel e que, na hipótese, não servem unicamente à autora, mas a toda a comunidade cuja localização em partes mais altas da rua**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

tornam tais equipamentos imprescindíveis, não podendo a ré esperar somente o bônus da prestação do serviço sem arcar com o respectivo ônus, cabendo à ré, portanto, a realização dos devidos reparos ou instalação dos equipamentos que se fizerem necessários à prestação do serviço. Não sendo demonstrada a prestação do serviço eficiente à autora, não há que se falar em contraprestação devida à ré, ensejando, portanto, o cancelamento do débito apresentado pela empresa sob pena de enriquecimento sem causa, arbitrando e multa no valor do décuplo do valor eventualmente cobrado. Considerando que a falta do indispensável serviço representa inegável transtorno para a consumidora que não pode se privar do bem essencial à vida e ao desempenho das tarefas diárias no lar, o dano moral é claro enseja a devida reparação em valor justo adequado ao caso eis que excessivo o valor pleiteado. Recurso parcialmente provido. (DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL DO TJ/RJ, RELATOR: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES. APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0007267-06.2009.8.19.0001)

A.8) O atendimento emergencial por carros-pipa.

As várias reclamações endereçadas ao Ministério Público demonstram que é comum o desabastecimento de determinadas ruas de bairros das zonas norte e leste nos finais de semana, ou durante feriados.

Ao final da presente ação civil pública formula-se pedido de natureza patrimonial, justamente com a finalidade de reparar a injustiça das cobranças efetuadas em relação aos usuários que ficaram sem abastecimento de água por vários períodos, obrigando-lhes a recorrer a aquisição onerosa do líquido mediante dispêndio de recursos próprios.

Mas, além disso, há uma questão prioritária de saúde pública no que diz respeito ao serviço público de abastecimento de água.

Notadamente em relação aos usuários de baixa renda, a carência de recursos os deixa sem opção quando falta água. Sem condições de adquirir o líquido, os usuários convivem em condições sanitárias precárias.

Por isso, o dever de continuidade dos serviços públicos de saneamento básico merece ser invocado com toda a força que o direito à saúde, consagrado no art. 6.º da Constituição Federal, inspira.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

O art. 6.º da Lei Federal n.º 8.987/95 ao estabelecer o princípio da continuidade como um dos princípios inerentes à prestação dos serviços públicos, excepciona as hipóteses em que pode dar-se a interrupção dos serviços, *verbis*:

Art. 6.º. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1.º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2.º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3.º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

A Lei Federal de Saneamento Básico – Lei n.º 11.445/2007 – traz rol taxativo de hipóteses em que pode ocorrer interrupção do serviço. No § 1.º do art. 40 prevê que “*as interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários*”. A redação da norma legal é a seguinte:

Art. 40. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

III - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

IV - manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário; e

V - inadimplemento do usuário do serviço de abastecimento de água, do pagamento das tarifas, após ter sido formalmente notificado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

§ 1.º As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários.

§ 2.º A suspensão dos serviços prevista nos incisos III e V do caput deste artigo será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3.º A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Atente-se para o fato de que, consoante estipula o § 3.º do art. 40 da Lei Federal n.º 11.445/2007, acima destacado, a interrupção ou restrição do fornecimento de água a usuário residencial de baixa renda deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Demais disso, o item “17.2”, inciso VI, do Contrato de Concessão, estabelece que nos períodos de interrupção do serviço de abastecimento de água, a concessionária deverá adotar “**medidas mitigadoras**”, *verbis*:

17.2. São direitos dos usuários dos serviços de água e de esgoto:

(...)

VI. ser previamente informado pela CONCESSIONÁRIA, através de ampla divulgação, por intermédio da imprensa e/ou outros meios adequados ao propósito, de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara do (s) períodos (s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, **bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas;**

Assim, na medida em que o sistema de abastecimento de água nas zonas norte e leste funciona precariamente, com constantes interrupções, conforme descrito na narrativa dos fatos, é necessário que, nos casos de desabastecimento de água, o usuário pagante tenha o direito de dispor do líquido por outros meios, a serem fornecidos pelo concessionário, conforme critérios definidos pelo poder concedente.

B) O DIREITO À CONTRAPRESTAÇÃO PELO PAGAMENTO DA TARIFA.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

O olhar sobre a prestação de serviço público sob a forma de delegação, mediante remuneração tarifária pelo usuário, conduz ao reconhecimento de direitos deste à contraprestação.

Tal relação jurídica – entre usuário e prestador do serviço - não se confunde com aquela constitucional e legalmente estabelecida que atribui ao ente público titular do serviço a obrigatoriedade de sua prestação, conforme foi abordado no tópico “A.5” desta ação.

Tampouco pode-se dizer que se assemelha, em tudo e por tudo, a uma relação material de direito privado.

Todavia, caracteriza-se por ser uma relação de natureza mista, na qual se estabelecem regras regulamentares pelo Poder Público que estipulam prazos para cumprimento das obrigações pelo concessionário em benefício do usuário.

Pode-se dizer que há direito subjetivo de que o serviço seja prestado nas condições regulamentares.

Caso tais obrigações, de natureza regulamentar, mas com forte caráter contra-prestacional, não sejam cumpridas, geram direitos, inclusive, à suspensão do pagamento por parte do usuário.

O inverso, pelo que se observa das regras que autorizam o corte dos serviços quando há inadimplemento do usuário, também é verdadeiro.

Mas, também, neste último caso – em que há inadimplemento do usuário – existem normas regulamentares que proíbem o corte em determinadas situações, demonstrando que a regra não é a genuinamente de direito privado.

De qualquer modo, o pagamento de tarifa pelo usuário, visto que o onera, faz nascer direitos seus que podem ser contrapostos ao do concessionário e ao do próprio Poder Público, desde que se caracterize abuso na conduta do prestador do serviço, enriquecimento ilícito do mesmo, ou se possível identificar prejuízo injustificável na esfera individual do usuário, principalmente quando se observa desorganização do serviço público por falta do concessionário ou da Administração.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Na hipótese abordada na presente ação civil pública, ficou evidenciado que muitas áreas das zonas norte e leste da cidade de Manaus, apesar de disporem de rede de água implantada, possuem água à pressão inferior àquela estipulada no anexo I do Contrato de Concessão.

Tal situação produz duas consequências: primeiro, conforme já exposto, implica em descumprimento, por parte da concessionária, de metas contratualmente fixadas; segundo e, justamente, por esse motivo, gera direitos subjetivos coletivos em favor dos usuários, que se vêem afetados como coletividade, em razão da inobservância das metas contratuais; e, por último, os efeitos atingem a órbita restrita de interesses desses mesmos usuários, como se demonstrará no tópico seguinte.

C) DOS DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS: ORIGEM COMUM

No final da presente ação civil pública são formulados pedidos genéricos de cancelamento de débitos e devolução de valores, formulados com fundamento na norma de direito processual prevista no art. 81, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Na instrução dos inquéritos civis anexados à presente ação civil pública foi reunida apenas uma parte das situações de desabastecimento e baixa pressão que afetam moradores das zonas norte e leste, até pela extensão do problema, mostrando-se inviável demonstrar individualmente cada consumidor afetado.

Porém, identifica-se que os danos sofridos pelos consumidores decorrem de situações de fato plenamente definidas, do que é maior exemplo a repactuação do contrato de concessão ocorrida no ano de 2007, pela maneira uniforme com que a área não consolidada, formada pelas zonas norte e leste, foi tratada.

Além disso, observa-se, em primeiro lugar, a confessada carência de infraestrutura de saneamento básico nas referidas áreas, conforme preâmbulo do termo aditivo ao contrato de concessão; em segundo lugar, porque é uma área abastecida, prioritariamente, por sistema de poços, cuja limitação já foi anunciada em relatórios da CPRM (fls. 598 do IC 026/2009); em terceiro lugar, cita-se as perspectivas de expansão populacional crescente naquela localidade, justificando um acréscimo de demanda não correspondido pela infraestrutura atual, o que constitui forte indicativo da persistência e, até mesmo, expansão do problema; e, como último argumento, a justificar a reunião dos bairros das zonas norte e leste na presente ação civil pública, a unidade de tratamento, do ponto de vista técnico, que o Poder



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Público tem conferido à implantação da infra-estrutura na referida região, denominada “área não-consolidada, bem como sob o enfoque jurídico, conforme termo de transação firmado no mês de janeiro do ano de 2007.

Nos pedidos de condenação genérica foram incluídos os consumidores que preencham as seguintes características: a) possuem rede instalada; b) apesar de possuírem rede implantada, não receberam água de acordo com a pressão mínima prevista no anexo I do contrato do concessão em nenhuma hora do dia.

Embora existam situações outras que também importe em prejuízo ao consumidor, as quais não foram abrangidas pela presente ação civil pública, identifica-se a homogeneidade de interesses em relação a todos os moradores das zonas norte e leste que, apesar de terem rede instalada, não dispõem do serviço em nenhuma hora do dia de acordo com a pressão mínima prevista em contrato.

A origem comum de que trata o art. 81, inciso III do CDC, está vinculada à prestação ineficiente do serviço desde a data em que o serviço foi delegado ao concessionário, especificamente nas zonas norte e leste, cujas peculiaridades no que diz respeito à infra-estrutura do sistema de abastecimento, é suficiente para reunir num só bloco, todas as pessoas que ali residem, para fins de tratamento uniforme pelo Poder Público quando da prestação do serviço público.

D) EXPLICAÇÕES ACERCA DAS PROVAS DIANTE DA COMPLEXIDADE DA MATÉRIA: INVOCAÇÃO DO PRINCÍPIO DA MORALIDADE.

Juntamente com cópias de peças dos vários inquéritos civis que tramitam na 52.ª Promotoria de Justiça de Proteção e Defesa do Consumidor foram apresentados relatórios confeccionados pela ARSAM – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Amazonas – demonstrando apenas parcela de um problema de proporções bem maiores que é o abastecimento de água nas zonas norte e leste da cidade de Manaus.

Foram colacionadas, também, várias declarações de moradores dessas áreas, evidenciando as dificuldades relacionadas à baixa pressão e desabastecimento.

É fato que numa ação civil pública com a extensão ora assumida, é extremamente difícil fazer prova pormenorizada dos problemas de abastecimento em cada um dos domicílios situados nos bairros das zonas norte e leste.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

Contribuem para isso uma séria de questões técnicas e de natureza regulatória. No primeiro caso, sabe-se que o conhecimento acerca dos detalhes do sistema de abastecimento de água do Município de Manaus, é de domínio da concessionária. Por esse motivo, torna-se impossível ao usuário investigar minúcias dessa natureza.

Para além disso, o órgão regulador de serviços públicos, a ARSAM, possui limitações, alegadas em vários documentos enviados ao Ministério Público, que impedem a apuração dos problemas em dimensão ideal.

Porém, os relatórios de vistoria elaborados pela ARSAM, na sua maioria, confirmam os problemas reclamados pelos moradores ao Ministério Público. Quando não, existem várias declarações de usuários residentes nessas localidades acusando problemas de baixa pressão.

Todas essas provas indiciárias devem ser conjugadas com a ideia de que o concessionário presta um serviço público, cujo princípio subjacente é o atendimento dos interesses da coletividade.

Nessa medida, possui sempre um dever de lealdade com a sociedade, que exige um “*plus*” no modo de prestação da utilidade pública.

Para isso, existem uma série de princípios, normas e regulamentos cujo sentido é o de garantir a prestação do serviço público dentro dos padrões de adequação razoavelmente fixados, os quais se sobrepõem aos interesses meramente privados, tudo com a finalidade de prestar serviço à população, que atenda aos requisitos da qualidade e continuidade.

Assim, se presente situação de inadequação do serviço, a princípio, a responsabilidade do concessionário é a mais ampla possível, inclusive no que diz respeito à aplicação do princípio da inversão do ônus da prova.

A não ser nas hipóteses em que as provas se limitam ao ambiente sob controle do usuário, os demais fatos só podem ser provados mediante recurso ao conhecimento técnico da concessionária.

No caso presente, a própria concessionária atribui a causa dos problemas de pressão a existência de “sangrias” ou ligações clandestinas na rede principal, bem como às



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

quedas de energia. Nenhum desses fatores pode ser reputados fatos internos aos usuários que estão pagando tarifas e deveriam dispor de um serviço eficiente.

Merece, ainda, ter em conta o fato de que, na situação de precariedade em que se encontram os sistemas de abastecimento de água nas zonas norte e leste, com períodos de abastecimentos de menos de uma hora em alguns lugares, além de frequentes interrupções na prestação do serviço, a presunção de veracidade das afirmações dos consumidores, consolidadas na presente ação civil pública, de cobranças ilegítimas, claramente se inverte em desfavor do concessionário e fortalece os pleitos coletivos ao final elaborados.

Nesse cenário, a coletivização dos fatos aduzidos na presente ação civil pública passa a ser uma necessidade, bastando imaginar que seria impossível a cada um dos usuários dessas áreas que enfrentam o problema de baixa pressão na rede ter acesso a todos as várias informações constantes de laudos da ARSAM, além dos documentos relacionados à concessão de serviços trazidos à colação na presente ação civil pública.

Sem o acesso a todos esses documentos, ficaria mais difícil visualizar o problema que afeta as zonas norte e leste da cidade de Manaus e que possuem várias causas, mas, no que diz respeito, especificamente, aos usuários pagantes, estão atrelados à falta de manutenção da rede já instalada e coibição de práticas deletérias aos equipamentos.

Os princípios da legalidade, do serviço adequado e da transparência, iminentes do art. 175 da Constituição Federal, e dos diplomas legais que regem a matéria, fornecem os elementos da responsabilidade do concessionário que, por tabela, ao prestar um serviço público, diferencia-se do prestador privado, na medida em que possui compromisso com a moralidade administrativa.

Apenas para reforçar os contornos da responsabilidade do concessionário, dá-se ênfase aos dispositivos da lei geral de concessões de onde se originam. O art. 31 da Lei Federal n.º 8.987/95 (Lei Geral das Concessões), nos incisos I e IV mencionam as normas técnicas e as normas de serviço, e o art. 38 também, evidenciando que existem pautas legais e regulamentares impositivas para o concessionário:

Art. 31. Incumbe à concessionária:

- I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
- (...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

IV – cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

(...)

Art. 38. A inexecução total ou parcial do contrato acarretará, a critério do poder concedente, a declaração de caducidade da concessão ou a aplicação das sanções contratuais, respeitadas as disposições deste artigo, do art. 27, e as normas convencionadas entre as partes.

§ 1.º A caducidade da concessão poderá ser declarada pelo poder concedente quando:

(...)

II – a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão;

Deve-se, portanto, transferir ao concessionário a obrigação de comprovar que está agindo de acordo com os princípios do serviço público. Nisso consiste a moralidade exigida de seu agir, e é essa moralidade que legitima a aplicação do princípio da inversão do ônus da prova.

Assim, nos casos em que o usuário impugna as cobranças, sob o argumento de que a prestação do serviço está inadequada, compete ao concessionário apresentar confirmação probatória de seus atos, ou, justificar a legitimidade de sua cobrança, ainda mais diante da grande quantidade de provas coletadas no inquérito civil, como declarações e relatórios de comunitários de diversos bairros das zonas norte e leste da cidade de Manaus.

E) SÍNTESE DO DIREITO EXPOSTO NA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Conforme exposto, os direitos coletivos tutelados na presente ação civil pública estão respaldados por princípios e normas de Direito Constitucional e Administrativo, bem como técnicas processuais presentes no Código de Defesa do Consumidor, de modo a identificar os requisitos de sua exigibilidade imediata.

Em síntese, pode-se agrupar os argumentos lançados no corpo da presente ação civil pública do seguinte modo:

A) Direito subjetivo ao uso do serviço já criado e organizado: demonstrou-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

se que os usuários efetivos do serviço público de abastecimento de água possuem direitos subjetivos, que lhes permite exigir qualidade na prestação do serviço e preço fixado dentro de parâmetros de razoabilidade, podendo demandá-los individual ou coletivamente, tudo de acordo com as normas do serviço, desde que estas estejam de acordo com a Constituição;

A.1) O regime constitucional das concessões de serviços públicos: a Constituição Federal, no art. 175, delineou os princípios das concessões e permissões no Direito Público, definindo rigor na sua fiscalização e a exigência de serviço adequado, reforçando o princípio geral da eficiência na prestação desses serviços. A interpretação conjunta dos dispositivos constitucionais relacionados às contratações administrativas e aos serviços públicos, evidencia que o regime das concessões incorporou os princípios da competitividade, eficiência e vedação do lucro abusivo.

A.2) A Lei Geral das Concessões e o Código de Defesa do Consumidor. Os diplomas que regulamentam o regime constitucional das concessões de serviços públicos: Extraí-se dos referidos diplomas legais as principais características do contrato de concessão, quais sejam (i) a exposição do concessionário ao risco, conforme art. 2.º; (ii) a identificação da álea ordinária, ou seja, dos riscos que o concessionário pode suportar, como os ônus da ineficiência e a variação da demanda em razão de estimativa inexata; (iii) a identificação dos riscos cobertos pelas regras de reajuste e revisão, como a variação nos preços dos insumos componentes da tarifa, dos agravos econômicos oriundos de medidas gerais do Poder Público, desde que tenham impacto gravoso sobre a tarifa e as situações que se enquadrem na teoria da imprevisão.

A.3) As regras acerca do prazo da concessão: A concessão de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Manaus não teve seu prazo reduzido no ano de 2007, por ocasião da repactuação, apesar da maior flexibilização das metas e redução de exigências do concessionário. A manutenção do prazo de 30 (trinta) anos possibilitou condições mais vantajosas ao concessionário comparativamente com os termos da concessão original.

A.4) A política legislativa do serviço público de água e esgoto do Município de Manaus. A Lei Municipal n.º 513, de 16 de dezembro de 1999, o contrato de concessão original e suas metas; as regras atuais do contrato de concessão, a repactuação ocorrida no ano de 2007, o termo de transação formalizado no mês de janeiro de 2007 e seus aditivos e o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Cliente (MPSAC). Todas as disposições contratuais decorrentes da repactuação do contrato de concessão ocorrida no ano de 2007 deverão ser interpretadas de acordo com o regime constitucional e legal das concessões, de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

forma a evitar atenuação da responsabilidade da concessionária. As situações conhecidas da concessionária por ocasião da licitação ocorrida no ano de 2000, inclusive a previsível expansão urbana e outras mazelas do serviço público de energia, que dá suporte ao funcionamento dos equipamentos do sistema público de água, não podem ser transferidas à responsabilidade do Poder Público, condicionando o cumprimento das metas de eficiência aos investimentos públicos. Por isso, na áreas onde já existe rede instalada, a concessionária tem o dever de prestar serviço público em condições que satisfaçam os requisitos de regularidade, ainda mais diante da extrema atenuação destes por ocasião da repactuação, como a possibilidade de fornecer água por período de tempo inferior a 12 (doze) horas até dezembro de 2011.

A.5) A responsabilidade da concessionária: A.5.1 – o dever de adequação do serviço afasta as excludentes invocadas pelo concessionário a respeito das ligações clandestinas; A.5.2 - a queda de energia no sistema de abastecimento por poços e o dever de manutenção. O regime geral de responsabilidade civil do Poder Público fixado no § 6.º, do art. 37, da Constituição Federal, deverá ser conciliado com as normas aplicáveis aos serviços públicos *uti singuli* e ao regime de concessão. Com isso, tem-se a possibilidade de responsabilizar o concessionário pela prestação do serviço em condições de ineficiência. A existência de ligações clandestinas e as quedas de energia não podem ser alegadas como excludente da responsabilidade pela concessionária, considerando que assume riscos na concessão (art. 2.º da Lei n.º 8.987/95), e está obrigada ao cumprimento de metas e resultados (arts. 23 e 25 da Lei n.º 8.987/95). Tais problemas não constituem fatos fora da previsibilidade; além do que, existem, no contrato de concessão firmado pelo Município de Manaus com a empresa, regras que asseguram o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, como as regras de reajuste e revisão.

A.6) A responsabilidade do Município de Manaus. Titular do serviço de que se trata, o Município de Manaus, por força do art. 30, inciso V, da Constituição Federal, tem o dever de cumprir e fazer cumprir as normas do serviço (art. 29, inciso VI, da Lei Federal n.º 8.987/95). Apesar disso, são patentes as falhas na regulação, tendo em vista a ausência de aplicação de medidas mais rigorosas em face da empresa Águas do Amazonas no que diz respeito ao somatório de irregularidades identificadas nas zonas norte e leste, conforme demonstram os inquéritos civis que instruem a ação civil pública. Além disso, não fixou metas parciais (anuais e quinquenais) de modo a vincular a concessionária e o próprio Município ao seu cumprimento, assegurando, assim a prestação de um serviço eficiente.

A.7) A pressão na rede. A exigência de pressão mínima na rede de distribuição de água está relacionada, não apenas, às metas de qualidade do serviço, mas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

também, a manutenção de condições de potabilidade adequada, conforme Portaria n.º 518, do Ministério da Saúde. O anexo I do contrato de concessão faz exigências mínimas de pressão, as quais não vêm sendo cumpridas pela concessionária.. Tal fato implica em descumprimento de meta objetivamente fixada em contrato, acarretando responsabilidade do prestador de serviço.

A.8) O atendimento emergencial por carros-pipa. Existem áreas das zonas norte e leste que, mesmo com rede instalada, não dispõem de abastecimento de água. A ausência de abastecimento de água nessas áreas traz consequências prejudiciais à saúde pública. Por isso, no art. 40, § 3.º, da Lei Federal n.º 11.445/2007, que trata de saneamento básico, previu-se, entre outras situações, que, nos casos de inadimplência do usuário beneficiário de tarifa social, o Poder Público deveria preservar condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas. Por analogia, invoca-se a aplicação desse dispositivo, e, principalmente, o dever social de comprometimento com os valores indisponíveis consagrados na Constituição, além do reconhecimento de direitos subjetivos do usuário que paga a tarifa e não dispõe da contraprestação do serviço, o direito de obter meios alternativos de abastecimento, conforme regulamentação a ser promovida pelo Município, no prazo de 30 (trinta) dias.

B) O direito à contraprestação pelo pagamento da tarifa. O descumprimento das metas contratuais pela concessionária gera direitos subjetivos coletivos em favor dos usuários, que se vêm afetados como coletividade, atingindo a órbita restrita de interesses desses mesmos usuários, ainda mais diante do regime tarifário estabelecido no contrato de concessão.

C) Dos direitos individuais homogêneos: origem comum. A origem comum de que trata o art. 81, inciso III do CDC, está vinculada à prestação ineficiente do serviço desde a data em que o serviço foi delegado ao concessionário, especificamente nas zonas norte e leste, cujas peculiaridades no que diz respeito à infra-estrutura do sistema de abastecimento, é suficiente para reunir num só bloco, todas as pessoas que alí residem, para fins de tratamento uniforme pelo Poder Público quando da prestação do serviço público.

D) Explicações acerca das provas diante da complexidade da matéria: invocação do princípio da moralidade. Os princípios da moralidade (art. 37, *caput*, da CF/88), da transparência e da boa-fé na prestação dos serviços públicos vinculam a atuação do concessionário que, obrigado à prestação de serviço adequado (art. 31, incisos I e IV, da Lei Federal n.º 8.987/95), deverá incumbir-se da contra-prova no que diz respeito aos serviços públicos, ainda mais diante da existência de robustas evidências de prestação ineficiente do serviço em várias áreas das zonas norte e leste da cidade de Manaus.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.
Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

F) DO PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

O art. 12, caput, da Lei de Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/85) prevê a possibilidade de concessão de liminar em ação civil pública, conferindo instrumento da técnica processual com eficácia para prevenir dano irreparável ao direito em conflito.

Com a novel redação do art. 273 do Código de Processo Civil essa tutela antecipada vê-se ainda mais consagrada, em conjunto com o atual sistema processual civil, que alberga, amplamente, a hipótese de concessão do bem da vida *ab initio*.

O Código de Processo Civil vigente, em seu art. 273, prevê a possibilidade da antecipação de tutela, *in verbis*:

Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação e:

I - haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; ou

II - fique caracterizado o abuso de direito de defesa ou o manifesto propósito protelatório do réu.

Assim, para concessão da tutela antecipada no feito, devem estar presentes requisitos essenciais, quais sejam, a verossimilhança das alegações, cumulada com o fundado receio de dano irreparável ou a caracterização do abuso do direito de defesa.

Por sua vez, conforme dispõe o artigo 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

liminarmente ou após justificção prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

(...).

A relevância dos fundamentos da presente demanda estão plenamente patenteadas nas argumentações, em que se demonstra o absoluto desrespeito às normas fixadas na Constituição Federal, notadamente nos arts. 37, § 6.º e art. 175; na Lei Geral de Concessões (Lei Federal n.º 8.987/95), nos seus arts. 2.º, 6.º, 23, 25, 29, inciso VI, 31, incisos I e IV, 39, parágrafo único; na Lei Municipal n.º 513/99, em seu art. 2.º; na Lei n.º 11.445/2007, em seus arts. 22, inciso IV, art. 40, §§ 1.º e 3.º; e no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 22.

O justificado receio de ineficácia do provimento final está consubstanciado no fato de que a não concessão antecipada da tutela possibilitará a continuação das cobranças abusivas das faturas de água, sacrificando parcela carente da população.

Além disso, o pedido de obrigação de fazer para que a concessionária forneça água de acordo com a pressão mínima prevista no contrato de concessão, é fundamental para resguardo imediato da saúde dos usuários, haja vista ser a água elemento essencial para a sobrevivência.

Por seu turno, a demora na solução definitiva da lide acarretaria ineficácia de eventual sentença de procedência, em relação aos pedidos de suspensão de pagamento, porquanto muitos usuários sofreriam cortes injustos na prestação do serviço.

O pedido de fornecimento de água em regime de urgência por meio de carros-pipa para as áreas desabastecidas, justifica-se considerando a relevância pública do bem da vida tutelado (art. 197 da Constituição Federal), essencial à dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, da Constituição Federal).

Desta forma, no caso vertente, afigura-se imprescindível a concessão de antecipação da tutela pleiteada, no sentido de promover-se levantamentos com amplitude suficiente para identificação de todos os usuários prejudicados residentes nas zonas norte e leste da cidade de Manaus.

Embora sejam inúmeros os prejuízos não só de ordem moral e material, vale



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

lembrar que pouquíssimos serão os consumidores que, em caráter individual, irão pleitear a suspensão das cobranças. Assim, não é justo que os prejuízos já causados se somem, doravante a outros que jamais serão ressarcidos.

Não se vislumbra na concessão da tutela antecipada nenhum prejuízo à concessionária, posto que o levantamento das situações passíveis de suspensão ficarão a seu cargo, sob a supervisão do Município, e só atingirão os usuários que realmente se enquadrem na situação descrita, ou seja, que não receberam água de acordo com a pressão de 10 *mca* em nenhuma hora do dia.

Além disso, consoante Carta 437/2008, subscrita pelo Diretor de Planejamento da empresa “Águas do Amazonas”, datada de 23 de junho de 2008, no conjunto “Amazonino Mendes II”, que fica próximo ao terminal de ônibus “T.4”, o procedimento de suspensão de débitos já foi realizado “...pela equipe técnica e de gestão comunitária que constataram o abastecimento muito precário na referida localidade, possibilitando a regularização destes clientes de forma justa”.

O mesmo procedimento de suspensão de cobranças indevidas foi adotado em relação aos moradores da Comunidade do João Paulo, no Bairro Jorge Teixeira, embora relativo a período limitado, conforme documento de fls. 026/30 do inquérito civil n.º 026/2009.

Assim, sem qualquer perigo da irreversibilidade do provimento antecipatório.

Formula-se, por esse motivo, os seguintes **pedidos de antecipação de tutela**:

Com relação à ré “Águas do Amazonas”:

1. obrigação de promover, no prazo de 90 (noventa dias) levantamento dos usuários residentes nas zonas norte e leste, cujo abastecimento de água, em qualquer dos dias da semana, inclusive finais de semana, não atingiu a pressão mínima estabelecida no anexo I do contrato de concessão em nenhuma hora do dia, sob pena do pagamento de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

2. após apresentação em Juízo do levantamento, e no prazo máximo de 15 dias, seja determinado à empresa Águas do Amazonas que suspenda a cobrança de débitos pretéritos e futuros dos usuários, que se enquadrem nas condições do item “1”, referentes ao



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

consumo de água, bem como suspenda a inscrição do nome desses usuários nos cadastros de negatificação, sob pena do pagamento de multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade de consumo que se encontre na situação descrita no item “1”;

3. obrigação de apresentar, quinzenalmente, em Juízo, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, relatório detalhado contendo todas as reclamações recebidas pelas centrais de atendimento da empresa concessionária, a partir da data da concessão da tutela, por problemas referentes a desabastecimento (baixa pressão e falta de água) de água nas zonas norte e leste, com endereço e identificação dos usuários, sob pena do pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

4. obrigação de fornecer água em carros-pipa para os locais onde exista rede instalada e se verifique situação de completo desabastecimento, conforme critérios a serem definidos pelo Município de Manaus, no prazo máximo de 15 dias a partir da publicação da regulamentação de que trata o item “5” da obrigação de fazer abaixo requerida, sob pena do pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por localidade.

Com relação ao Município de Manaus:

5. obrigação de regulamentar os critérios para fornecimento de carros-pipa pela concessionária para as áreas em que se verifique desabastecimento, fazendo-o no prazo máximo de 30 (trinta) dias, da concessão da tutela, sob pena do pagamento de multa diária de R\$ 1.000,00 (hum mil reais);

6. obrigação de acompanhar o levantamento a ser promovido pela empresa Águas do Amazonas, conforme pedido de n.º “1”, sob pena do pagamento de multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

PEDIDOS FINAIS

Finalmente requer:

I) a **citação do Município de Manaus e da Empresa Águas do Amazonas S/A**, na pessoa de seus representantes para responder a presente ação civil pública, por Oficial de Justiça (com a faculdade do art. 172, §2º., do CPC), para oferecer resposta no prazo legal, advertindo-o dos efeitos da revelia;

II) ao final, a **procedência da ação**, com imposição do ônus da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

sucumbência (custas, honorários etc), condenando-se o Município de Manaus e a empresa Águas do Amazonas a cumprirem as obrigações de fazer pleiteadas em sede de antecipação de tutela, bem como:

II.1) com relação à concessionária Águas do Amazonas a:

(i) cancelar os débitos relativos ao consumo de água dos usuários cujo abastecimento, em qualquer dos dias da semana, inclusive finais de semana, não atingiu a pressão mínima estabelecida no anexo I do contrato de concessão em nenhuma hora do dia, conforme levantamento apresentado, sob pena do pagamento de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade de consumo;

(ii) obrigação de devolver os valores pagos pelos usuários a título de prestação do serviço de abastecimento de água, nos casos em que o abastecimento, em qualquer dos dias da semana, inclusive finais de semana, não atingiu a pressão mínima estabelecida no anexo I do contrato de concessão, em nenhuma hora do dia, bem como ressarcir os danos materiais e morais decorrentes desse fato.

(iii) obrigação de fornecer água para as localidades das zonas norte e leste da cidade de Manaus, a partir de dezembro de 2011, de acordo com as metas previstas no Anexo I – Plano de Metas e Indicadores do Contrato de Concessão, pelo período mínimo de 12 horas diárias à pressão mínima de 10 mca, sob pena do pagamento de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade de consumo.

II.2) o Município de Manaus a:

(iv) obrigação de apresentar em Juízo plano de metas de qualidade anuais e quinquenais, específicas para cada bairro das zonas norte e leste da cidade de Manaus, respeitadas as metas gerais fixadas no “Anexo I – Plano de Metas e Indicadores” do Contrato de Concessão, sob pena do pagamento de multa de R\$ 100.000, 00 (cem mil reais) em caso de descumprimento do prazo acima mencionado.

III) a destinação das multas eventualmente aplicadas ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

Requer mais:

IV) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos (Lei 7.347/85, art. 18; C.D.C., art. 87);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Avenida Coronel Teixeira, n.º7995 – Bairro Nova Esperança. CEP: 69030-480. Manaus – Amazonas.

Fone: (92)3655-0711 / Fax: 3655-0712

V) as intimações do autor, dos atos e termos processuais, na forma da lei, ou seja, à Avenida Coronel Teixeira, n.º. 7995 - Bairro Nova Esperança (art. 236, § 2º., do CPC), mediante entrega dos autos (art. 41, IV, da Lei 8.625, de 12/02/93 - Lei Orgânica Federal do Ministério Público).

Destaca-se, outrossim, que as provas do alegado estão instruindo a presente ação civil pública, reservando-se o direito de informar, em momento oportuno, sobre a necessidade de produção de outras provas, por cuja realização, desde logo, protesta.

Dá-se a causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), apenas para efeitos fiscais.

Nestes termos,

Pede-se Deferimento,

Manaus, 30 de setembro de 2011.

Ana Claudia Abboud Daou
Promotora de Justiça

Anexos: Originais dos seguintes procedimentos administrativos:

- 1 – Inquérito Civil n.º 004.2008.372213.2008.6188 (408 folhas)
- 2 - Inquérito Civil n.º 014.2008.52.1.1.371248.2008.14920 (82 folhas)
- 3 - Inquérito Civil n.º 026.2009.52.1.1.352725.2009.41936 (1643 folhas)
- 4 - Inquérito Civil n.º 010.2010.52.1.1.364790.2010.829 (374 folhas)
- 5 - Inquérito Civil n.º 023.2010.52.1.1.373017.2008.27304 (354 folhas)
- 6 - Inquérito Civil n.º 025.2010.52.1.1.374181.2007.22804 (119 folhas)
- 7 - Inquérito Civil n.º 055.2010.52.1.1.443487.2010.24576 (279 folhas)
- 8 - Inquérito Civil n.º 071.2010.52.1.1.441851.2008.11916 (74 folhas)
- 9 - Inquérito Civil n.º 015.2011.52.1.1.508810.2011.2142 (199 folhas)
- 10 - Procedimento Preparatório n.º 023.2011.52.1.1.469753.2011.6698 (24 folhas)
- 11 - Procedimento Preparatório n.º 024.2011.52.1.1.476882.2011.12960 (24 folhas)
- 12 - Procedimento Preparatório n.º 029.2011.52.1.1.487174.2011.17922 (95 folhas)
- 13 - Procedimento Preparatório n.º 040.2011.52.1.1.505411.2011.27258 (55 folhas)
- 14 - Procedimento Preparatório n.º 042.2011.52.1.1.519345.2011.35613 (Fls. 441 – 477)
- 15 – Quadro Resumo I