

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR PROMOTOR DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DA COMARCA DE MANAUS - AMAZONAS**

RODRIGO GUEDES OLIVEIRA DE ARAÚJO, brasileiro, solteiro, vereador da cidade de Manaus, portador da identidade nº. 17789754, expedida pela SSP/AM, inscrito no CPF sob o nº 855.412.302-68, residente e domiciliado avenida Theomário Pinto da Costa, nº 240, Cond. Res. Renaissance, rua 06, casa 172, Manaus – AM, CEP.: 69.050-055, e-mail: ver.rodrigoguedes@cmm.am.gov.br, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, com fulcro nos artigos 5º, inciso XXXIV, alínea “a”; 31, 127 e seguintes da Constituição Federal c/c artigo 1º e 3º, inciso IV, alínea “a”, da Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amazonas (Lei Complementar nº. 011, de 17 de dezembro de 1993), c/c os artigos 1º, inciso I; 6º, da Lei Federal nº 7.347/85 protocolar a presente

REPRESENTAÇÃO

em face da **MANAUS AMBIENTAL S.A. (ÁGUAS DE MANAUS)**, pessoa jurídica de **direito privado**, concessionária de serviço público de fornecimento de água, inscrita no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 03.264.927/0001-27**, representado pelo seu Presidente, com sede na Rua do Bombeamento, nº 1, Bairro Compensa, CEP 69035-093, na cidade de Manaus – AM, pelos fatos e fundamentos de direito que passa a expor:

I – DOS FATOS

É salutar a relevância da segurança e do dever de cuidado com os cidadãos da cidade de Manaus, cidade que conta com o desatino da concessionária, ora representada. Assim, seu correto cuidado e prestação de serviços deveriam ter atenção redobrada o que é mais que importante e mostra-se necessário para a garantia do bem estar dos consumidores e cidadãos manauaras.

Entretanto, é sabida sua intensa falta de controle quanto ao que ocorre em diversos horários em nossa cidade. Exemplo disso são as constantes falhas na prestação de serviço quando, quase sempre, deixam de fornecer água em boa parte da

Moradores da Zona Sul de Manaus seguem sem água neste domingo

Problema que começou na tarde de sexta-feira (21) já dura quase 48 horas.

Por g1 AM

23/07/2023 12h35 · Atualizado há um dia



cidade, sem qualquer motivo ou aviso prévio, deixando os consumidores à mercê da prestação de serviço precária da concessionária representada.

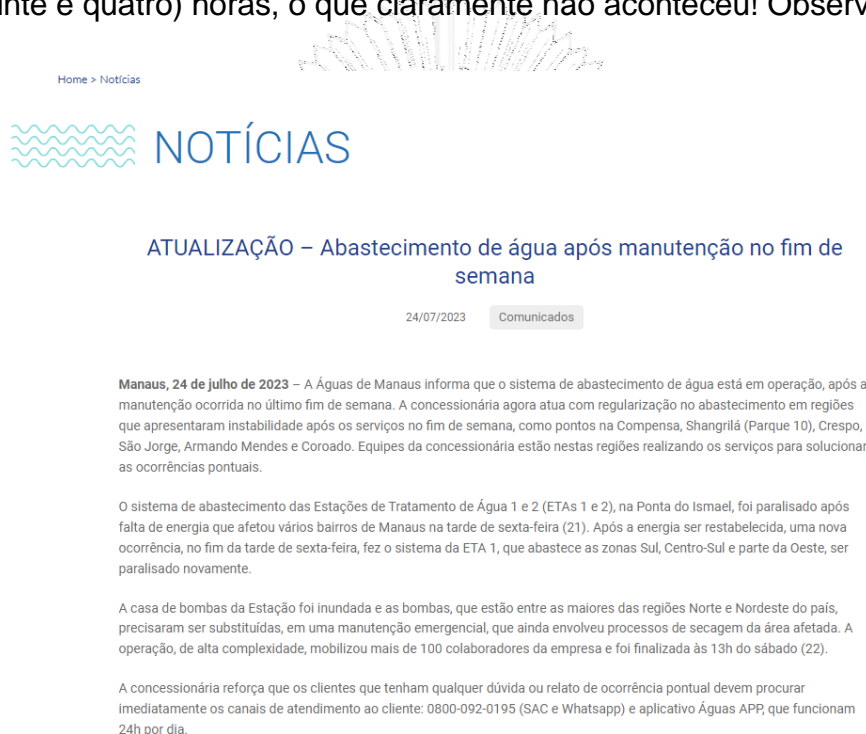
A representada em epígrafe é concessionária e prestadora do serviço público de fornecimento de água para a cidade de Manaus, não sendo novidade as inúmeras críticas e denúncias dos cidadãos de nossa cidade.

<https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2023/07/23/moradores-da-zona-sul-de-manaus-seguem-sem-agua-neste-domingo.ghtml>

Ademais, é público e notório todos os escândalos ocorridos nos últimos anos, onde a representada age de forma completamente desidiosa, não prestando o serviço de abastecimento de água com qualidade, pecando sempre, de maneira habitual, com reclamações diárias mesmo após a instauração da CPI que ocorreu na Câmara

Municipal de Manaus.

Pois bem, há pouco mais de 72 horas houve a falta d'água em praticamente todas as zonas da cidade de Manaus, tendo a representada somente informado que o sistema de abastecimento segue em recuperação e que o prazo para a normalidade seria de 24 (vinte e quatro) horas, o que claramente não aconteceu! Observa-se:



Home > Notícias

NOTÍCIAS

ATUALIZAÇÃO – Abastecimento de água após manutenção no fim de semana

24/07/2023 Comunicados

Manaus, 24 de julho de 2023 – A Águas de Manaus informa que o sistema de abastecimento de água está em operação, após a manutenção ocorrida no último fim de semana. A concessionária agora atua com regularização no abastecimento em regiões que apresentaram instabilidade após os serviços no fim de semana, como pontos na Compensa, Shangrilá (Parque 10), Crespo, São Jorge, Armando Mendes e Coroado. Equipes da concessionária estão nestas regiões realizando os serviços para solucionar as ocorrências pontuais.

O sistema de abastecimento das Estações de Tratamento de Água 1 e 2 (ETAs 1 e 2), na Ponta do Ismael, foi paralisado após falta de energia que afetou vários bairros de Manaus na tarde de sexta-feira (21). Após a energia ser restabelecida, uma nova ocorrência, no fim da tarde de sexta-feira, fez o sistema da ETA 1, que abastece as zonas Sul, Centro-Sul e parte da Oeste, ser paralisado novamente.

A casa de bombas da Estação foi inundada e as bombas, que estão entre as maiores das regiões Norte e Nordeste do país, precisaram ser substituídas, em uma manutenção emergencial, que ainda envolveu processos de secagem da área afetada. A operação, de alta complexidade, mobilizou mais de 100 colaboradores da empresa e foi finalizada às 13h do sábado (22).

A concessionária reforça que os clientes que tenham qualquer dúvida ou relato de ocorrência pontual devem procurar imediatamente os canais de atendimento ao cliente: 0800-092-0195 (SAC e Whatsapp) e aplicativo Águas APP, que funcionam 24h por dia.

Após a nota em seu site oficial, a representada deixou a população de Manaus por mais de 24 (vinte e quatro) horas sem fornecimento de água sem qualquer explicação, gerando enormes prejuízos à população pela má prestação em seus serviços, **MAIS UMA VEZ!**

Águas de Manaus terá que prestar esclarecimentos sobre falta d'água nos últimos dias

📅 24/07/2023 ⌚ 12:06 pm



Enquanto isso, moradores de mais de 40 localidades, entre comunidades e
Rua Padre Agostinho Caballero Martin, 850 – São Raimundo
Manaus – AM / CEP: 69027-020
Tel.: 3303-2864
www.cmm.am.gov.br

GABINETE DO VEREADOR RODRIGO GUEDES

bairros, seguem sofrendo para realizar as tarefas diárias, muitos cidadãos relataram que tiveram que carregar latas d'água para conseguirem tomar banho, dar descarga e lavar louça depois de um dia inteiro de trabalho. Alguns chegaram até a dormir sujos por conta da falta de zelo da concessionária.

Águas de Manaus será multada caso seja comprovada ineficiência ou erro da empresa na falta de água na capital

Ageman notificou a empresa referentes às causas e procedimentos adotados nos últimos dias a fim de sanar o problema de desabastecimento.

24/07/2023 18:28 • Dois minutos de leitura • Por NTN

<https://ampost.com.br/manaus/aguas-de-manau-sera-multada-caso-seja-comprovada-ineficiencia-ou-erro-da-empresa-na-falta-de-agua-na-capital/>

Ora, é muito fácil se escusar da culpa, postar comunicado abstrato e fingir que nada aconteceu, que é a atitude tomada pela representada dessa e de tantas outras vezes.

Sendo assim, buscando melhorar as condições de uso do fornecimento d'água e prezando pela segurança do cidadão manauara por conta desses acontecimentos imorais, pra não dizer criminosos, necessário se faz, portanto, a imediata apuração de tal ocorrência, para que não se repita e cause tantos danos à nossa população.

II - DO DIREITO

Trata-se o presente caso de relação de consumo, visto ser a Manaus Ambiental S.A., ora Representada, reconhecidamente a concessionária de serviço público de fornecimento de água para seus clientes finais, que são os usuários. Vislumbra-se aí, que a justificativa para a representação pretendida encontra amparo legal no ordenamento Constitucional e Infraconstitucional Consumerista.

Primeiramente, cabe esclarecer que são direitos dos usuários receber serviços essenciais de forma adequada e informações corretas para a defesa dos interesses individuais e coletivos, conforme dispõe o art. 7º, I e II, da lei 8.987/95.

Ressalta-se ainda, que resta evidente que o fornecimento de tratamento e abastecimento de água em áreas urbanas, é considerado serviço público essencial, assim definido pelo inciso I, do art. 10 da Lei 7.783 de 28.06.1989.

Como todo e qualquer serviço público, o fornecimento de água, está sujeito a cinco requisitos básicos: a) eficiência; b) generalidade; c) cortesia; d) modicidade e, finalmente, e) permanência.

A permanência, principalmente no que tange aos serviços públicos essenciais, está ainda sedimentada no artigo 22 "caput - *in fine*" do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 22: Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de **empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quando essenciais, contínuos.”**

A Representada como concessionária dos serviços de fornecimento de água à população desta cidade explora na verdade um serviço público essencial à dignidade humana, posto que ligada diretamente a saúde e ao lazer.

Aliás, a dignidade da pessoa humana, encontra-se entre os princípios fundamentais de nossa Nação, como se encontra insculpida no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal.

Ademais, o princípio basilar da dignidade da pessoa humana, consolidado no art. 1º da Constituição Federal, é um valor manifesto. Portanto, a primeira garantia das pessoas e o último abrigo dos direitos fundamentais.

Sobrevindo, tal privação, em razão de ilícito, perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos dos consumidores, configura-se o dano puro, passível de ser indenizado, conforme previsão do artigo 5º, V e X da Constituição Federal, porquanto molestados direitos inerentes à personalidade, atributos imateriais e ideais. A obrigatoriedade de reparar o dano moral está consagrada na Constituição Federal, precisamente em seu art. 5º, V, onde a todo cidadão é:

"Assegurado o direito de resposta, proporcionalmente ao agravo, além de indenização por dano material, moral ou à imagem

E também pelo seu inciso X, onde:

"São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação."

Preceitua nosso Código Civil que ***"aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito"*** (Código Civil, artigo 186), sendo que ***"aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo"*** (Código Civil, artigo 927).

Destarte, é pacificamente reconhecido pela legislação vigente (CDC, CC, CF etc.) o dever que a Representada tem de, na qualidade de concessionária de serviço público de fornecimento de água, fornecer água para seus clientes, indenizar os cidadãos que sofrem pelos danos que ocorrem e vem ocorrendo. Assim dispõe o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 14, § 1º, I a III, in verbis:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde,

GABINETE DO VEREADOR RODRIGO GUEDES

independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Pelos eventos descritos e pela impotência diante de tais fatos, resulta que **os cidadãos de Manaus têm sofrido perturbações que caracterizam verdadeira "lesão" que atinge valores físicos e espirituais, a honra, nossa ideologia, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade da pessoa**, enfim, aquela que afeta de forma profunda não os bens patrimoniais, mas que causa fissuras no âmago do ser, perturbando lhe a paz de que todos nós necessitamos para nos conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência", como bem define CLAYTON REIS, em sua obra Avaliação do Dano Moral, 2005, ed. Forense

Essa dignidade deve ser entendida como norte para os demais princípios e normas que regulam a legislação pátria, conforme bem define CARLOS ALBERTO BITTAR, Reparação Civil por Danos Morais, ed. RT, 2006, pág. 204.

“Havendo dano, produzido injustamente na esfera alheia, surge a necessidade de reparação, como imposição natural da vida em sociedade e, exatamente, para a sua própria existência e o desenvolvimento normal das potencialidades de cada ente personalizado. É que investidas ilícitas ou antijurídicas ou círculo de bens ou de valores alheios perturbam o fluxo tranquilo das relações sociais, exigindo, em contraponto, as reações que o Direito engendra e formula para a restauração do equilíbrio rompido.”

E ainda:

"o dano moral dispensa prova em concreto, tratando-se de presunção absoluta".

Resta claro que os sentimentos de revolta e indignação suportados foram inúmeros. Em verdade, o que houve foi incompetência, amadorismo e total descaso da Manaus Ambiental S.A. para com os cidadãos de Manaus, a qual demonstra total falta de compromisso e responsabilidade com seus clientes e serviços.

O que mais causa estranheza, Nobre Promotor(a), é que mesmo após diversas manifestações públicas, reclamações, ações judiciais, multas do PROCON/AM e até mesmo a instauração de uma Comissão Parlamentar de Inquérito, a Concessionária PERMANECE promovendo diversos prejuízos que fogem do escopo da naturalidade.

Não é normal o descaso manifestado pela Representada, uma vez que milhares de pessoas dependem do seu serviço e a reincidência só aumenta e nada tem sido feito.

Vale ressaltar que, a AGEMAN, como órgão fiscalizador deveria estar à frente do presente episódio, porém, se manteve inerte até as 72 horas posteriores, quando então solicitou esclarecimentos após o comunicado da concessionária em site oficial.

Questiona-se: qual o motivo para não aplicação de multa?!

Não se olvide que a concessionária Representada exerce uma atividade, que na relação mantida com seus clientes, está disciplinada pelas normas que compõem o direito consumerista, porquanto se obriga a prestar um serviço que não gere prejuízos e humilhações ao consumidor.

Por fim, a situação acima demonstrada, em que se observa a ocorrência de enormes prejuízos causados à população manauara devido às constantes faltas d'água, deve ser apurada de forma a evitar que futuros acontecimentos como tais continuem a deixar os consumidores sem a prestação de serviço considerado

estritamente essencial.

III – DOS PEDIDOS

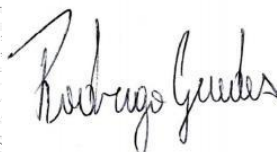
Pelo exposto, requer à Vossa Excelência:

1 – O recebimento da presente REPRESENTAÇÃO, para que esta douta Instituição instaure inquérito civil objetivando o ajuizamento de Ação Civil Pública, no sentido de verificar possíveis violações às normas civis, administrativas e penais acima elencadas, sem prejuízo de responsabilização da representada nas esferas civil, administrativa e penal, com adoção das providências que entender cabíveis.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Manaus-AM, 25 de julho de 2023.



RODRIGO GUEDES
Vereador / PODEMOS