



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.118/2010
Autuação: 31/03/2010
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Implantação de leitura e entrega simultânea de
contas de água da Concessionária.
Relato: 29 de julho de 2010

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 31/03/2010
Proc. E- 12/020.118/2010
Fls: 46

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela correspondência PR/071/2010/PROLAGOS¹, de 10/02/10, protocolada na AGENERSA em 11/02/10, solicitando a abertura do processo referente à implantação de leitura e entrega simultânea de contas de água da Concessionária.

Pretende a Concessionária, atendendo à concepção de implantação de sistema de gestão comercial e buscando padrões sempre mais eficientes de leitura de hidrômetros e apuração de consumo, informar que está em fase de implantação o sistema LIS - Leitura e Impressão Simultânea de contas através de coletores integrados ao seu sistema que permitem ao leiturista a confirmação, "in loco", da consistência dos dados e emissão de faturas, em tempo real, com entrega simultânea.

Através da CI SECEX nº. 169/10², o processo foi enviado à Ouvidoria para ciência e manifestação quanto ao teor da correspondência PR/071/2010/PROLAGOS. Idem, idem à ASRIN – Assessoria de Relações Institucionais, através da CI SECEX nº. 174/10³. Através de despacho⁴ a SECEX também solicita a CASAN que se manifeste sobre a matéria.

A Ouvidoria, após análise da correspondência PR/071/2010/PROLAGOS, sugere a inclusão do e-mail da Ouvidoria da AGENERSA (Ouvidoria@agenersa.rj.gov.br) no verso na conta, próximo ao 0800.

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 181/10, de 13/04/10, após sorteio, o processo passa a ser de minha relatoria.

¹ Fl. 03

² Fl. 10

³ Fl. 11

⁴ Fl. 12



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A CASAN, em resposta à SECEX, após análise da correspondência PR/071/2010/PROLAGOS, (...) Informa que o modelo de conta de água com leitura e entrega simultânea (...) atende às exigências contidas no Decreto n°. 5.440/05 e se assemelha ao utilizado atualmente pela CEDAE (...).

A CASAN entende que (...) a implantação da Leitura e Entrega Simultânea de conta de água, conforme modelo apresentado, poderá ser praticada pela Prolagos contendo as observações acima citadas.

Em respeito ao que foi determinado na Resolução do Conselho Diretor n°. 181/10, a SECEX, via despacho de 19/04/10, encaminha o processo ao meu gabinete.

A Procuradoria, instada a se manifestar, apresenta parecer⁵, o qual produzo, a seguir:

"(...) Instada a se pronunciar, a CASAN (...) consigna que o modelo de conta de água com leitura e entrega simultânea (...) atende as exigências do Decreto n°. 5.440/2005. Contudo, ressalta que tal modelo deverá apresentar as sugestões exaradas pela Ouvidoria e Assessoria de Relações Institucionais, sugestões essas aceitas pela delegatária.

Ao que se vê (...) a adoção de implementação do sistema LIS (...) atende ao princípio da eficiência, reconhecido expressamente pelo Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, incluído pela Emenda 19/98.

(...) deve o Estado prestar seus serviços buscando sempre novos processos tecnológicos, de modo que a execução seja mais proveitosa e com menor dispêndio, atendendo (...) o princípio da prestação adequada do serviço público.

(...) restando demonstrado nos autos que a implementação do sistema LIS objetiva conferir mais eficiência ao serviço público prestado pela Concessionária, (...) esta Procuradoria não vê óbices à adoção desse sistema, razão pela qual sugere prosseguimento dos autos.

Por outro lado, depreende-se (...) que a implementação do sistema ora proposto terá impacto favorável no tocante aos custos administrativos da Concessionária PROLAGOS."

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/SR n°. 029/10⁶, de 07/05/10 a Concessionária foi informada que tramita nesta Agência Reguladora, o processo em epígrafe, o qual se encontra a sua disposição, neste Gabinete, para vista e oferecimento das razões finais.

⁵ Fl. 24/25

⁶ Fl. 26



Através da correspondência PR/213/2010/PROLAGOS⁷, de 21/05/10, a Concessionária, em resposta ao OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR nº. 029/10, serve-se da presente para tecer suas considerações:

(...) Por meio deste programa é possível fazer a apuração do consumo; emissão de faturas; alteração cadastral tais como dados e endereço do cliente, número do hidrômetro, categoria de uso, tipo de ligação; emissão de segunda via e outros. Além da redução dos custos do processamento de dados com esse software é possível atender a solicitação de serviços dos clientes no ato da emissão da fatura, aumentando assim a eficiência dos serviços prestados pela companhia.

O nosso cliente terá melhores condições de acompanhar o seu padrão de consumo, observar eventuais vazamentos ou outras questões que podem afetar o seu consumo e receber os esclarecimentos do nosso agente comercial para sanar suas dúvidas, de imediato. O procedimento de atendimento ao cliente é iniciado naquele mesmo instante. (...)

(...) Com a LIS, maximiza-se a produtividade dos colaboradores da empresa, com um maior nível de qualidade no processo de faturamento. Esta tecnologia de ponta promove a transparência, traz agilidade e segurança ao processo de leitura de medidores, ampliando a qualidade no atendimento ao cliente final.

Assim sendo, e atentos ao atendimento quanto aos princípios que nortearam o marco regulatório, Lei nº. 11.445/07, requeremos a V.Sa. seja acolhida a pretensão da empresa, com a aprovação da implantação do projeto LIS, a ser praticada pela Prolagos no âmbito do Contrato de Concessão.

Por precaução o processo foi reenviado a Procuradoria para novo parecer sobre os fatos ocorridos pela Concessionária. Instada, a Procuradoria apresenta seu breve parecer: "(...) a implantação da LIS (...) atende ao princípio da eficiência e da atualidade, em sintonia com o serviço público adequado (Art. 6º da Lei 8.987/95).

(...) Nesse sentido, a utilização do mecanismo de leitura e fornecimento das contas é medida idônea para cumprir o princípio da atualidade pela utilização de equipamentos modernos para atender satisfatoriamente ao usuário do serviço público, proporcionando transparência e informação adequada ao mesmo."

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 040/10⁸, de 31/05/10 a Concessionária foi, novamente, instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de dez dias.

⁷ Fl. 34/35

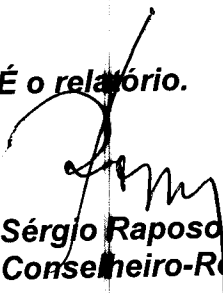
⁸ Fl. 38



AGENERSA
DATA: 31/03/2010
Proc. E- 121020.118/2010
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Através da correspondência PR/234/2010/PROLAGOS⁹, de 02/06/10, a Concessionária, em resposta ao OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR nº. 040/10, serve-se da presente para tecer suas considerações: (...) *vimos ratificar a nossa manifestação datada de 21/05/10, por meio da PR/213/2010/PROLAGOS.*

É o relatório.


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.118/2010
Autuação: 31/03/2010
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Implantação de leitura e entrega simultânea de
contas de água da Concessionária.
Relato: 29 de julho de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela correspondência PR/071/2010/PROLAGOS, solicitando a abertura de processo referente à implantação de leitura e entrega simultânea de contas de água da Concessionária.

Naquela correspondência a Concessionária informa que está em fase de implantação do sistema LIS - leitura e impressão simultânea de contas através de coletores integrados ao seu sistema que permitem ao leiturista a confirmação, "in loco", da consistência dos dados e emissão de faturas.

O processo foi enviado à Assessoria de Relações Institucionais, à Ouvidoria e à CASAN da AGENERSA, com solicitação de manifestações sobre a matéria.

Em consequência, a Ouvidoria, sugere a inclusão do e-mail ouvidoria@agenersa.rj.gov.br no verso na conta, próximo ao telefone 0800. A Assessoria de Relações Institucionais ainda solicitou que o site da Agência também fosse colocado no verso das contas. Tendo a Concessionária sido informada desta solicitação, manifestou sua imediata concordância.

A CASAN, após análise da matéria informa que o modelo de conta de água com leitura e entrega simultânea (...) atende às exigências contidas no Decreto nº. 5.440/05 e se assemelha ao utilizado atualmente pela CEDAE (...) e entende que



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

(...) a implantação da *Leitura e Entrega Simultânea* de conta de água poderá ser praticada pela Prolagos, conforme modelo apresentado.

A Procuradoria, instada a se manifestar, apresenta parecer, o qual reproduzo, a seguir, em parte:

"(...) a CASAN consigna que o modelo de conta de água com leitura e entrega simultânea (...) atende às exigências do Decreto n°. 5.440/2005. Contudo, ressalta que tal modelo deverá conter sugestões exaradas pela Ouvidoria e Assessoria de Relações Institucionais, sugestões essas aceitas pela delegatária.

Ao que se vê (...) a adoção de implementação do sistema LIS (...) atende ao princípio da eficiência, reconhecido expressamente pelo Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, incluído pela Emenda 19/98.

(...) restando demonstrado nos autos que a implementação do sistema LIS objetiva conferir mais eficiência ao serviço público prestado pela Concessionária, (...) esta Procuradoria não vê óbices à adoção desse sistema, razão pela qual sugere prosseguimento dos autos.

Solicitada, a Concessionária apresentou considerações finais sobre a matéria, como abaixo, em parte:

(...) Por meio deste programa é possível fazer a apuração do consumo; emissão de faturas; alteração cadastral tais como dados e endereço do cliente, número do hidrômetro, categoria de uso, tipo de ligação; emissão de segunda via e outros. Além da redução dos custos do processamento de dados com esse software é possível atender a solicitação de serviços dos clientes no ato da emissão da fatura, aumentando assim a eficiência dos serviços prestados pela companhia.

(...) Com a LIS, maximiza-se a produtividade dos colaboradores da empresa, com um maior nível de qualidade no processo de faturamento. Esta tecnologia de ponta promove a transparência, traz agilidade e segurança ao processo de leitura de medidores, ampliando a qualidade no atendimento ao cliente final.

Assim sendo, e atentos ao atendimento quanto aos princípios que nortearam o marco regulatório, Lei n°. 11.445/07, requeremos a V.Sa. seja acolhida a pretensão da empresa, com a aprovação da implantação do projeto LIS, a ser praticada pela Prolagos no âmbito do Contrato de Concessão.



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, pelo exposto, concordo com as solicitações da Assessoria de Relações Institucionais e da Ouvidoria e acompanho os pareceres da Procuradoria e da CASAN da AGENERSA para propor ao Conselho Diretor:

1. Aprovar a implantação do sistema LIS – leitura e impressão simultânea de contas através de coletores integrados para permitir a confirmação dos dados pertinentes para emissão de faturas em tempo real e entrega simultânea.
2. Determinar à Concessionária a inclusão no verso das contas do site da AGENERSA e do endereço eletrônico de sua Ouvidoria, para referência, quando necessário, por parte dos consumidores.
3. Instruir à Concessionária dar ciência aos consumidores, com antecedência mínima de quinze dias corridos, da adoção do novo sistema, através dos meios de comunicação impressa de grande circulação dentro da área de atuação da concessão, encaminhando posteriormente à AGENERSA cópia da publicação respectiva.

Assim Voto.


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.

DE 29 DE JULHO DE 2010.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS –
IMPLANTAÇÃO DE LEITURA E ENTREGA
SIMULTÂNEA DE CONTAS DE ÁGUA DA
CONCESSIONÁRIA.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais
e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. **E-12/020.118/2010**,
por **unanimidade**,

DELIBERA:


Art. 1º - Aprovar a implantação do sistema LIS – Leitura e Impressão Simultânea de contas
através de coletores integrados para permitir a confirmação dos dados consistentes para
emissão de faturas em tempo real e entrega simultânea.

Art. 2º - Determinar à Concessionária a inclusão no verso das contas do site da AGENERSA e
do endereço eletrônico de sua Ouvidoria, para referência, quando necessário, por parte dos
consumidores.

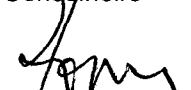
Art. 2º - Instruir à Concessionária dar ciência aos consumidores, com antecedência mínima de
15 dias corridos, da adoção do novo sistema, através dos meios de comunicação impressa de
grande circulação dentro da área de atuação da concessão, encaminhando posteriormente à
AGENERSA cópia da respectiva publicação.

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

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2010


José Carlos dos Santos Araujo
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 31.03.2010

Proc. E- 121020.118/2010

Fis: 53 