



AGENERSA

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

Processo nº.: E-12/020.215/2009

Autuação: 06/07/2009

Concessionária: PROLAGOS

Assunto: Envio de cópia das gravações dos atendimentos do call center ao cliente da ocorrência nº. 505.318.

Relato: 29 de julho de 2010

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA E SANEAMENTO CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 06/07/2009
Proc. E-12/020.215/2009
Fls: 65

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado por força da CI OUVID nº. 069/09¹, de 29/06/10, solicitando a abertura do processo referente à ocorrência nº. 505.318, cópia (CD) das gravações dos atendimentos prestados pelo nosso Call Center. Segundo informações da nossa Procuradoria, o Art. 15, §2º do Decreto nº. 6.523, citado nos obriga a disponibilizar o que o cliente pede.

Às fls. 04/06, consta cópia dos relatos entre o cliente e as Ouvidorias da PROLAGOS e AGENERSA. A seguir transcrevo os trechos de maior relevância:

"20/05/09: "Não tenho abastecimento de água em minha residência desde o dia 21/02/09. Dia 26/02/09 liguei para a PROLAGOS e fui informado que meu bairro estava recebendo abastecimento nesta data e que o mesmo se daria até o dia 28/02/09. Fui informado que deveria aguardar, pois poderia ser problema de pressão de água.

No dia 27/02/09 retomei a ligação reclamando, (...) pois não havia ainda restabelecido o abastecimento (...) de água (...) em minha residência e a minha quadra toda estava sem água.

No dia 28/02/09, liguei novamente e desta vez foi gerada uma ordem de serviço (OS nº. 653.823) para verificar a falta de água, já que no sistema constava que o meu bairro estava sendo abastecido normalmente. Ainda no dia 28/02/09, retornei a ligação, pois ainda (...) continuava sem (...) água. Foi aberta outra ordem de serviço (OS 653.895), só que para reforço de abastecimento, pois eu havia questionado que o abastecimento em meu bairro se dada até esta data e que estava sem abastecimento desde o dia 21/02/09. Como (...) não recebi abastecimento e

¹ Fl. 02



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

AGENERSA

06 107 2009

12/020.215/2009

nenhuma equipe de emergência havia comparecido em minha casa para resolver meu problema (mas de toda a quadra), liguei para realizar mais uma reclamação, e fui informado que nada mais poderia ser feito, pois havia duas ordens de serviço em aberto, e que seria apenas registrada minha reclamação.

Será que terei de aguardar até a próxima manobra de abastecimento?. (...) até agora aguardo a equipe de emergência em minha casa (...). Se o abastecimento não ocorrer ainda hoje, terei de contratar um caminhão pipa; não posso deixar meu filho de apenas seis meses de idade sem sua necessidade primordial: ÁGUA. Água essa pela qual pago em dia (débito automático) e que é um direito meu. aguardo providências, pois este problema é ridículo. Já estou a (...) 3 dias reclamando e sem água há 08 dias, um absurdo."

Em 01/06/09, a Ouvidoria da PROLAGOS encaminha a Ouvidoria da AGENERSA, e-mail com o seguinte relato: (...) tendo em vista a grande reclamação deste cliente quanto a falta de abastecimento no (...) seu (...) imóvel, a nossa equipe técnica, juntamente com a Supervisão, foi até o local, tendo constatado abastecimento no momento da vistoria. Informamos abaixo o parecer do setor operacional, através da visita ao imóvel no dia 27/05/09: "localidade abastecida pelo bairro canela city, parte alta, leitura atual 138m³. O cliente possui um reservatório de nível inferior (cisterna de 11m³ sem bola, pois o mesmo controla o consumo. Reservatório de nível superior 1m³ com bola. O mesmo costuma verificar quando está caindo água pela torneira do quintal. O Sr. Mário informa que antes de ser abastecido nesta data 27/05/09, ao observar a torneira, a mesma passou ar por aproximadamente 20 minutos. Ao chegar no referido imóvel solicitamos que o Sr. Mário acompanhasse o serviço executado desde a retirada do hidrômetro aos testes executados. Ao ser retirado o hidrômetro não foi constatado ar conforme alegado pelo cliente. Feito teste com manômetro o mesmo registrou 6 M.C.A (pressão da água), sendo este o 1º (primeiro dia de manobra). Executado o teste de travamento dos pontos de abastecimento e o hidrômetro parou de registrar consumo (não foi detectado vazamento no local). O cliente questiona que ha muitos outros hidrômetros sem lacre na rua onde mora".

Aproveitamos, ainda, para informar a esta Ouvidoria, (...) que (...) os últimos 5 meses de consumo de água para o local (...) foi normal, (...) o que demonstra o abastecimento dos seguintes meses: (...) janeiro/09 (13 M³); fevereiro/09 (27 M³); março/09 (15 M³); abril/09 (23 M³) e maio/09 (11 M³). O local foi devidamente fotografado pela empresa, sendo comprovado o abastecimento no local (vide fotografias encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria da AGENERSA/rj.gov.br). As contas foram pagas pelo cliente e entendemos se tratar de cobrança devida. Colocamo-nos à disposição para quaisquer outras informações necessárias (...).

No dia 08/06/09, o cliente, não vendo sua solicitação atendida, recorre à Ouvidoria da AGENERSA: "(...) Mais uma vez, venho informar que não tive minha solicitação atendida. Se a PROLAGOS ao menos tivesse lido minha reclamação, verificaria que não se trata de "tendo em vista grande reclamação deste cliente quanto à falta de



DATA: 06/07/2009

AGENERSA Proc. E- 121020.215/2009

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

abastecimento no imóvel...". Minha reclamação se trata de ar saindo pela torneira, não mais de falta de água. A PROLAGOS diz que com meu hidrômetro está tudo certo e que a cobrança é devida. Bom, tenho testemunhas que podem comprovar que sair ar da minha torneira e que durante esse fato o hidrômetro registra como se fosse água. Ainda tenho um vídeo comprovando isto. No dia que foi feita a vistoria, a equipe chegou na parte da tarde e a saída de ar ocorre quando é realizada a manobra, pela manhã. Estou enviando os vídeos em anexo."

Foi acostado ao processo cópia do processo judicial² (nº. 2009.069.001082-1), impetrada pelo cliente contra a Concessionária.

A Procuradoria em seu parecer³ opina "(...) pelo deferimento do pleito de certidão, com as cópias pretendidas pelo usuário, ora interessado, com fulcro na Constituição Federal, artigo 5º, inciso xxxIII e inciso XXXIV, alínea "b" do mesmo artigo.

Foi expedido ofício AGENERSA/SUPAD nº. 189/09⁴, de 13/07/09, à PROLAGOS cópia das gravações dos atendimentos realizados para a ocorrência nº. 505.318.

A SECEX emitiu telegrama⁵ ao cliente aonde solicita seu comparecimento na Secretaria Executiva da AGENERSA para retirada da mídia digital contendo o áudio da reclamação nº 505.318. À fl. 22, consta o aviso de recebimento.

Foi enviado à PROLAGOS ofício SECEX nº. 224⁶, de 20/07/09, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, informar que a AGENERSA procedeu à autuação do Processo nº. E-12/020.215/2009, para tratar da questão ali apresentada, e encaminhar cópia em arquivo eletrônico dos autos para vista e oferecimento das considerações que forem julgadas cabíveis.

Foi enviado ao cliente ofício SECEX nº. 259⁷, de 18/08/09, com a cópia das gravações dos atendimentos do Call Center conforme solicitado.

A Ouvidoria informa que o cliente recebeu o material no dia 25/08/09, conforme e-mail acostado à fl. 30.

Valendo-se do direito da ampla defesa, a Concessionária apresenta suas alegações ao assunto:

(...) informamos que o Sr. Mário Henrique Ribeiro de Melo, autor da reclamação, deu entrada também na Justiça (...) em ação judicial nº. 2009.069.001082-1, pleiteando indenização por danos morais, sob o mesmo fundamento dos questionamentos

² Fl. 10/11

³ Fl. 12/14

⁴ Fl. 15

⁵ Fl. 17/18

⁶ Fl. 19

⁷ Fl. 19

DATA: 06/10/2009

AGENERSA Proc. E- 12.1020.215/2009

Fls: 68

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



apresentados a essa Agência. No processo o cliente alega erro no faturamento dos serviços prestados pela concessionária pela presença de ar na rede.

A empresa apresentou sua defesa tendo sido o processo devidamente instruído. Na data de hoje tomamos ciência da sentença julgando improcedente a ação proposta pelo Sr. Mário Henrique Ribeiro de Meio.

Na decisão o juiz sentenciante analisou o histórico do consumo do autor, concluindo pela manutenção do faturamento, na forma apresentada pela Prolagos (...).

À fl. 37, consta o teor da sentença. Da mesma destaque: (...) Analisando o histórico do consumo do autor, verifica-se que a partir de outubro de 2008 há uma presente oscilação de consumo, sendo que, posterior às faturas impugnadas, o consumo relacionada a junho e julho de 2009 mantém-se também elevado a demonstrar que não há defeito a ser imputado à ré, tanto assim, que a leitura de 08/2009 retorna ao consumo mínimo. Ademais, indica o autor que um técnico da ré procedeu à sua residência, não encontrando nenhum defeito. Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos. Sem custas. Publicada em audiência. Intimados os presentes. Após, transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se (...).(grifos nosso).

Através de despacho à SECEX, a Ouvidoria esclarece que (...) em 16/09/09, (...) eu e o gerente da Câmara de Saneamento (...) estivemos na (...) residência deste cliente, para vistoria, quando não identificamos entrada de ar na tubulação após abertura da manobra. Na vistoria, estiveram presentes também a Sra. Thaís Medeiros, Ouvidora da Prolagos, e o supervisor de manobras da região. Porém, o cliente continuou insistindo que somente após a troca de seu hidrômetro (...) foi que deixou de verificar a entrada de ar em sua torneira.

(...) No entanto, por ter se sentido lesado em algumas destas cobranças, que apresentaram consumo acima de seu padrão (mínimo), sugerimos que a Concessionária o ressarcisse, (...) o que já está sendo providenciado pela Ouvidoria da Prolagos.

Aos 12 dias de novembro de 2009, firmou-se um Termo de Acordo entre a Concessionária e o cliente em questão. As partes firmaram o seguinte:

- 1 - O reclamante é usuário dos serviços públicos de abastecimento de água, estando cadastrado sob a matrícula nº 105.338;
- 2 - A Concessionária, em análise a reclamação efetuada pelo reclamante, se compromete a realizar a revisão dos valores cobrados nas contas referentes ao período de 02/2009 a 06/2009;



Data: 06/07/2009

AGENERSA Proc. E- 12/020.215/2009

Fls: 69

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

3 - Com a revisão dos valores, será concedido extra de crédito, no valor de R\$ 243,91 (duzentos e quarenta e três reais e noventa e um centavos), a ser incluído em contas futuras; e

4 - As partes, através deste termo de acordo, quitam todos os débitos provenientes da cobrança efetuada, dando plena, geral e irrevogável quitação, para nada mais reclamar, em tempo algum, não restando quaisquer resquícios de ônus financeiro ou obrigacional entre as partes em relação ao mencionado acontecimento, renunciando, expressamente, a qualquer direito de ação em virtude desta relação, não só por si, como também por seus sucessores e herdeiros.

A Concessionária, através da sua Ouvidoria, informa ao cliente, com cópia a AGENERSA, que já recebeu o termo de acordo, como também informa que o extra de crédito no valor de R\$ 243,91 (vide planilha demonstrativa à fl. 50) já foi incluído em nosso sistema e será compensado nas contas futuras.

A Ouvidoria da AGENERSA, através de despacho à SECEX, sugere o encerramento do processo, tendo em vista que a solicitação do cliente foi devidamente solucionada através de Termo de Acordo.

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 176⁸, de 02/02/10, após sorteio, o processo passa a ser de minha relatoria.

A Procuradoria, instada a se manifestar, apresenta seu parecer⁹, o qual produzo a seguir, em parte:

"(...) consta Acordo celebrado entre a Concessionária e o cliente pondo fim ao tema controverso, o que fica ratificado pelo documento de fls. 49/50."

"Desta feita, e concordando com o despacho da Ouvidoria, de fl. 51 opino, pelo arquivamento do presente processo face à perda de seu objeto."

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 026, de 26/04/10, 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, 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 10 (dez) dias.

Através da correspondência PR/191/2010/PROLAGOS¹⁰, de 05/05/10, a Concessionária, em resposta ao OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/SR nº. 026/10, serve-se da presente para tecer suas considerações:

⁸ Fl. 52

⁹ Fl. 54



DATA: 06/07/2009

AGENERSA
Proc. E-12/020.215/2009

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

(...) Conforme consta dos autos, para a empresa obter solução para a reclamação, foram geradas várias ordens de serviço, (...). Certo é que as vistorias apontaram para necessidade de instalação pelo cliente de bóia em seu reservatório, recomendação feita ao mesmo ainda em 2009 pela concessionária.

Ademais, (...) o cliente deu entrada perante o Juizado Especial Cível em processo nº 2009.069.001082-1, cujo (...) o objetivo seria (...) Indenização por dano moral e outros (...) tendo obtido do judiciário a decisão de improcedência (...).

Houve recurso por parte do cliente, inconformado com a decisão, sendo que não obteve o êxito pretendido junto ao órgão de segunda instância, senão vejamos:

Acórdão: "Acordam os Juízes que integram a Turma Recursal dos JECs, por unanimidade, em conhecer do recurso e negar-lhe provimento para manter a sentença por seus próprios fundamentos. Condenado o recorrente nas custas e honorários de R\$ 380,00 (trezentos e oitenta reais), na forma do Art. 20 § 4º do CPC, observado o Art.12 da Lei 1.060/50, valendo esta súmula como acórdão, conforme o disposto no art. 46 da Lei 9.099/95."

(...) a AGENERSA diligenciou no sentido de verificar as condições de abastecimento do cliente, conforme registrado nos autos do processo. Entretanto, independente da inexistência de culpa, a Concessionária optou por fazer um acordo com o cliente(...) o que foi aceito pelo mesmo.

A Ouvidoria dessa Agência manifestou-se (...) opinando pelo encerramento do processo face ao acordo efetuado com a Concessionária, bem como consta dos autos parecer da Procuradoria (...) pelo arquivamento do feito.

É o relatório.


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



DATA: 06/07/2009

AGENERSA Req. E- 12/020.215/2009.

Fol: 21

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

Processo nº.: E-12/020.215/2009
Autuação: 06/07/2009
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Envio de cópia das gravações dos atendimentos do call center ao cliente da ocorrência nº. 505.318.
Relato: 29 de julho de 2010

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado por solicitação da Ouvidoria da AGENERSA em 29/06/10, em função de reclamação do cliente Mario Henrique Ribeiro de Melo, decorrente da possível entrada de ar em sua tubulação após a instalação de novo hidrômetro pela Concessionária, com o conseqüente aumento indevido em seu consumo e também no valor de suas contas além de repetidas faltas no fornecimento em seu quarteirão.

Não tendo suas pretensões sido atendidas pela Concessionária com presteza desejada, o cliente chegou a abrir um processo judicial, que tomou o número 2009.009.001082-1, solicitando reparação de danos, antes de solicitar a participação desta Agência. Este processo eventualmente foi decidido em primeira instância a favor da Concessionária.

Seguiram-se inúmeras ações por parte da AGENERSA e da PROLAGOS e, finalmente, em 12 de novembro de 2009 firmou-se um Termo de Acordo entre a Concessionária e o cliente em questão. As partes firmaram o seguinte:

1 - O reclamante é usuário dos serviços públicos de abastecimento de água, estando cadastrado sob a matrícula nº 105.338;

2 - A Concessionária, em análise da reclamação efetuada pelo reclamante, se compromete a realizar a revisão dos valores cobrados nas contas referentes ao período de 02/2009 a 06/2009;



DATA: 06/07/2009

AGENERSA Proc. E-12.1020.215/2009

Fls. 72

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

3 - Com a revisão dos valores, será concedido extra de crédito, no valor de R\$ 243,91 (duzentos e quarenta e três reais e noventa e um centavos), a ser incluído em contas futuras; e

4 - As partes, através deste Termo de Acordo, quitam todos os débitos provenientes da cobrança efetuada, dando plena, geral e irrevogável quitação, para nada mais reclamar, em tempo algum, não restando quaisquer resquícios de ônus financeiro ou obrigacional entre as partes em relação ao mencionado acontecimento, renunciando, expressamente, a qualquer direito de ação em virtude desta relação, não só por si, como também por seus sucessores e herdeiros.

A Ouvidoria da AGENERSA, através de despacho sugeriu o encerramento do processo, tendo em vista que a solicitação do cliente foi devidamente solucionada através de Termo de Acordo.

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

"(...) consta Acordo celebrado entre a Concessionária e o cliente pondo fim ao tema controverso, o que fica ratificado pelo documento de fls. 49/50. Desta feita, e concordando com o despacho da Ouvidoria, opino pelo arquivamento do presente processo face à perda de seu objeto."

A Concessionária apresentou suas considerações finais, como segue, em parte:

"(...) Conforme consta dos autos, para a empresa obter solução para a reclamação, foram geradas várias ordens de serviço, (...). Certo é que as vistorias apontaram para necessidade de instalação pelo cliente de bóia em seu reservatório, recomendação feita ao mesmo ainda em 2009 pela Concessionária."

"(...) a AGENERSA diligenciou no sentido de verificar as condições de abastecimento do cliente, conforme registrado nos autos do processo. Entretanto, independente da inexistência de culpa, a Concessionária optou por fazer um acordo com o cliente (...) o que foi aceito pelo mesmo."

A Ouvidoria dessa Agência manifestou-se (...) opinando pelo encerramento do processo face ao acordo efetuado com a Concessionária, bem como consta dos autos parecer da Procuradoria (...) pelo arquivamento do feito.



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

Portanto, considerando que houve acordo satisfatório entre a Prolagos e o cliente Mário Henrique Ribeiro de Melo (Processo judicial nº. 2009.069.001082-1), pondo fim à reclamação e a qualquer lide, acompanho o parecer da Procuradoria da AGENERSA e proponho ao Conselho Diretor o encerramento do presente processo por perda de objeto

Assim voto


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 599

DE 29 DE JULHO DE 2010.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – ENVIO DE CÓPIA
DAS GRAVAÇÕES DOS ATENDIMENTOS DO CALL
CENTER AO CLIENTE DA OCORRÊNCIA Nº. 505.318.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais
e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.215/2009,
por unanimidade,**

DELIBERA:


Art. 1º - Encerrar o presente processo pela perda de seu objeto.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2010.


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio B. Raposo
Conselheiro-Relator

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

DATA: 06/07/2009

Proc. E- 121020.215/2009

Fls: 74 