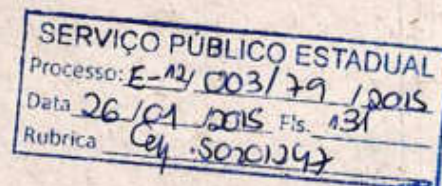




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



Processo n.º : E-12/003/79/2015.
Data de autuação: 26/01/2015.
Concessionária: PROLAGOS.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrências 309 2015 e 331 2015.
Sessão Regulatória: 27/04/2017.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado por meio do Requerimento AGENERSA/SECEX n.º 074/2015, com o fim de apurar reclamações referentes à demora na instalação de hidrômetros na residência dos clientes: Eliel Pereira e Alcimar Proença.

As fls. 04 e 08, consta, respectivamente, CI AGENERSA/OUVID N.º 012 e 013/2015, cujo teor segue, em parte:

"CI AGENERSA/OUVID N.º 012/2015 (...)

Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 331 2015, enviada à Prolagos em 13/01/2015 para tratar de reclamação do Sr. Eliel Pereira sobre a demora na instalação do hidrômetro em sua residência, solicitada desde o dia 28/07/2014.

No dia 22/01/15, a Ouvidoria da Concessionária respondeu:

'Prezada Ouvidoria, Ligação de água executada em 14/01/2015. Tentamos diversas vezes contatar o cliente pelo telefone 21 2662-3270 | 2194507753, porém sem sucesso.'

Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de instalação de HD, além do descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da IN 19/2011.





Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

(...)

"CI AGENERSA/OUVID N° 013/2015 (...)

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n°309 2015, enviada à Prolagos em 07/01/15 para tratar de reclamação do Sr. Alcimar Proença sobre a demora na instalação do hidrômetro em sua residência, solicitada desde o dia 09/09/2014.

No dia 21/01/15, a Ouvidoria da Concessionária respondeu:

'Prezada Ouvidoria, Ligação de água executada em 14/01/2015.'

No mesmo dia, enviei à Prolagos uma SNS solicitando esclarecimento do motivo da demora no atendimento a essa solicitação de instalação de HD, e no dia seguinte recebi a seguinte resposta:

'Prezada Ouvidoria, Uma Ordem de Serviço para execução da ligação de água passa por alguns trâmites necessários antes que o serviço seja efetivamente executado. É necessário que seja feita uma vistoria cadastral, que embasará toda cobrança, se autorizada a execução do serviço, após esta vistoria o pedido é encaminhado a área de operações para verificar viabilidade técnica de atendimento do pedido, para posteriormente, se autorizado, ser encaminhado para execução. Conforme informações da área, houve dificuldade na localização do imóvel, algumas tentativas de contato com o cliente foram feitas, sem êxito, o que também dificultou uma imediata atuação da empresa. Somado a isso, também ressaltamos o período de verão onde o intenso movimento na cidade dificulta demais



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/79 2015
Data:	26/01/2015 Fls. 133
Rubrica:	Cy. 50201247

qualquer intervenção nas ruas, por mais simples que seja. Estamos à disposição para quaisquer informações necessárias.

Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de instalação de HD, além de descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da IN 19/2011.

(...)"

Em reunião interna, através da Resolução n.º 479, de 10/02/2015¹, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por meio do Ofício AGENERSA/CASAN N.º 10/2015 a Câmara de Saneamento solicitou à Concessionária que se pronunciasse sobre as ocorrências objeto destes autos, o que foi realizado através das Cartas – PR/754 e 878/2015 (fls. 23/28), nos seguintes termos:

"(...) informamos que inicialmente a ligação de água foi negada inicialmente pela Concessionária aos clientes por questões de ordem técnica.

Logo, após regularizado, foi executado a ligação de água nos imóveis citados em janeiro de 2015, conforme Ordem de Serviço abaixo:

(...)"

"(...) vimos complementar a Carta (...) e descrever o histórico de pedido de ligação de água da matrícula 154753 e 160863:

• matrícula 154753:

No dia 07 de agosto de 2014 o Sr. Eliel Pereira compareceu na loja de atendimento e solicitou que fosse verificada a possibilidade de ligação de água para o seu imóvel, localizado

¹ Fls. 16.





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/79/2015
Data 26/01/2015 Fls. 134
Rubrica ay 5020247

na Travessa da Torre, n°. 02, Aquarius, Cabo Frio. Foi realizada uma vistoria no imóvel, a fim de apurar o cumprimento pelo cliente do artigo 29 do Decreto n°. 22.872/96, que estabelece a necessidade de reservatório, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento no local. Também foi realizada uma vistoria técnica para identificar as condições de abastecimento.

Ressaltamos que conforme dispõe o Manual de Procedimento, artigo 23, o prazo de 05 dias não está afeto a ligação, mas o início dos procedimentos para a aprovação da mesma. Assim, em 09 de janeiro de 2015 o setor operacional informou que a ligação estava autorizada, sendo executado o serviço em 14 de janeiro de 2015.

• matrícula 160863:

Em 21 de Agosto de 2014, a Srª. Rogeria Martins solicitou a verificação de possibilidade de ligação de água para o seu imóvel, localizado na Rua 02, n°. 13, Reserva do Perú, Cabo Frio. Assim, apresentada toda a documentação necessária, foi realizado uma vistoria no seu imóvel a fim de apurar se possuía reservatório, conforme determina o artigo 29 do Decreto n°. 22.872/96, uma vez que as condições de localização do imóvel assim impõe e, também, uma vistoria técnica no local para identificar as condições de abastecimento. Desta forma, em 09 de Janeiro de 2015 o setor operacional informou que havia viabilidade técnica para execução da ligação de água. Logo, o serviço de ligação de água foi executado em 14 de janeiro de 2015.

(...)"

Às fls. 29/31, consta **Nota Técnica AGENERSA/CASAN N° 69/2015** que, após análise dos autos, concluiu que "tecnicamente, a Concessionária atuou



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/79/2015
Data 26/01/2015 Fls. 135
Rubrica Cy. SO201247

corretamente, no tocante ao tempo de execução, nas instalações das novas ligações de água nas residências do Sr. Eliel Pereira e da Sra. Rogéria Martins da Costa”.

Ressaltou, a referida Câmara Técnica, que “o item 3 do art. 23 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, aprovado pela AGENERSA, estabelece o prazo de 05 (cinco) dias para a ‘instalação de novas ligações de água (usuário factível)’.

Remetidos os autos à Procuradoria, esta se pronunciou pela nova manifestação da Concessionária, com a devida juntada de documentos que comprovassem suas alegações, bem como, *a posteriori*, houvesse novo pronunciamento da CASAN, o que foi realizado por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 031/2016.

Em resposta à solicitação da juntada de documentação elencada pela Procuradoria, a PROLAGOS (fls. 60/80) acostou documentos, bem como teceu as seguintes considerações, *in verbis*:

“(...) encaminhamos através de anexos o termo de adesão assinado em 28/07/2014 pelo usuário Eliel Pereira e o termo de adesão assinado 11/08/2014 pela usuária Rogéria Martins da Costa, que comprovam as datas de solicitações da ligação de água e que os usuários estavam cientes da necessidade de construção de reservatório (Anexo 1 – parágrafo destacado).

Encaminhamos ainda, a comprovação da solicitação feita pela Concessionária à Prefeitura de Cabo Frio para autorização de ligação de água com a abertura da rua em 08/08/2014 referente ao usuário Eliel Pereira e no dia 22/08/2014 referente a usuária Rogéria Martins. Juntamos também o Ofício da Prefeitura com a autorização datado em 12/01/2015 (Anexo 2).

No que se refere a comprovação das vistorias, esclarecemos que o novo sistema comercial da Concessionária fornece os dados do início e fim da ordem de serviço. Assim, encaminhamos o

7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/79/2015
Data:	26/01/2015 Fls. 136
Rubrica:	ay SC201242

histórico das Ordens de Serviços dos solicitantes Eliel Pereira e Rogéria Martins (Anexo 3).

Relativamente aos questionamentos da procuradoria (...) sobre a conexão entre o imóvel do Sr. Alcimar Proença e da Sra. Rogéria Martins e as divergências das datas citadas (...), passamos a informar:

O endereço indicado pelo Sr. Alcimar (...) é o mesmo endereço cadastrado no sistema da Concessionária sob a titularidade da Cliente Rogéria Martins da Costa. Por esta razão encaminhamos as telas desta cliente.

Quanto a citação das datas, esclarecemos que a data informada pelo Sr. Alcimar (...) foi em relação a data da vistoria no imóvel. A data informada na fl. 24 (19/01/2015) trata-se da data de geração da Ordem de Serviço de nº 13592, a qual substitui a anterior de nº. 1872313, solicitada em 11/08/2014 (anexo 3).

A ordem de Serviço de n.º 1872313 foi concluída, uma vez que não houve viabilidade técnica na época para a execução do serviço. Assim, quando identificado a possibilidade da ligação de água e tendo a autorização da prefeitura para a realização, esta foi executada e para termos o registro no sistema foi gerado uma nova Ordem de Serviço n.º. 13592.

Sobre a data citada nas fls. 25/26 (21/08/2014), esclarecemos que houve um erro material ao escrever a data, pois o correto seria 11/08/2014, pelo que vimos retificar a data informada nas fls. 25/26 para o dia 11 de agosto de 2014.

(...)"

Às fls. 105/107, consta **Nota Técnica AGENERSA/CASAN N.º 062/2016**, que concluiu que a PROLAGOS atuou de forma correta, no que tange ao procedimento para execução das ligações.

7



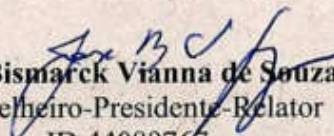
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/79/2015
Data:	26/01/2015
Fis.:	137
Rubrica:	Ch. 50201247

A Procuradoria desta AGENERSA, em parecer fundamentado (fls. 110/112) e pautando-se na documentação acostada aos autos, opinou no sentido de que a Concessionária atuou em conformidade com o Contrato de Concessão e, por isso, não haveria motivos para imputação de penalidade.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 133/2016 a Concessionária foi instada a apresentar razões finais, o que foi realizado por meio da Carta – PR/1865/2016 pugnando pela não aplicação de penalidade, tendo em vista sua atuação de acordo com as normas contratuais.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



Processo nº.: E-12/003/79/2015.
Data de autuação: 26/01/2015.
Concessionária: PROLAGOS.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.
Ocorrências 309 2015 e 331 2015.
Sessão Regulatória: 27/04/2017.

VOTO

Trata-se de analisar ocorrências registradas nesta AGENERSA, referentes à demora na instalação do hidrômetro, pela Concessionária PROLAGOS, nas residências dos usuários: Sr. Eliel Pereira (Ocorrência nº 331 2015) e Sra. Rogéria Martins da Costa (Ocorrência nº 309 2015).

Inicialmente, registro que, em observância ao princípio do contraditório e da ampla defesa, a Concessionária tomou ciência da abertura do presente regulatório, bem como foi ofertada oportunidade para que a mesma se pronunciasse no decorrer da instrução processual.

Antes de apreciar os aspectos que permeiam as ocorrências em apreço, registro também que o endereço indicado em nome do Sr. Alcimar Proença está registrado em nome da Sra. Rogéria Martins, conforme consta no sistema da Concessionária (fls. 79), de forma a esclarecer a titularidade do imóvel que solicitou a instalação do hidrômetro.

I – Histórico das Ocorrências

Com o fim de melhor compreender a dinâmica de cada ocorrência, separei, de forma pormenorizada, os respectivos históricos, conforme consta a seguir:

Ocorrência do Sr. Eliel Pereira

Procedimento	Data
Assinatura Termo de Adesão (fls. 63/66)	<u>28/07/2014</u>
Ordem de Serviço – Implantação de Matrícula (fls. 80)	<u>01/08/2014</u>
Solicitação da PROLAGOS à Prefeitura de Cabo Frio para realização da obra para instalação de hidrômetro (fls. 74)	<u>08/08/2014</u>
Termo de Autorização da Prefeitura de Cabo Frio (fls. 77)	<u>12/01/2015</u>



Ordem de Serviço de Instalação (fls. 80)

17/01/2015

Ocorrência da Sra. Rogéria Martins

Procedimento	Data
Assinatura Termo de Adesão (fls. 68/71)	<u>11/08/2014</u>
Ordem de Serviço de atendimento (fls. 79)	<u>11/08/2014</u>
Solicitação da PROLAGOS à Prefeitura de Cabo Frio para realização da obra para instalação de hidrômetro (fls. 75)	<u>22/08/2014</u>
Termo de Autorização da Prefeitura de Cabo Frio (fls. 76)	<u>12/01/2015</u>
Ordem de Serviço de Instalação (fls. 79)	<u>19/01/2015</u>

Vistos os históricos de cada ocorrência, será analisado o efetivo cumprimento do serviço prestado pela PROLAGOS.

II – Da comprovação ao disposto no Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico

Analisa-se, nesse momento, o cumprimento - ou não - pela Concessionária PROLAGOS ao disposto no artigo 23 do **Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico**¹, que dispõe o prazo de 05 (cinco) dias para instalação de novas ligações de água (usuário factível).

Art. 23. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às consultas e reclamações dos USUÁRIOS, dentro dos prazos máximos, listados a seguir:

1.	Vazamento na rede:	24 horas.
2.	Vazamento no ramal predial:	12 horas no período diurno ou 20 horas, caso a solicitação tenha sido feita no período noturno
3.	Instalação de novas ligações de água (usuário factível):	5 dias.
4.	Instalação/Substituição de hidrômetros:	2 dias úteis.
5.	providências quanto à solicitação para aferição de hidrômetros :	24 horas
6.	Relocação de ramal predial:	5 dias.
7.	Providências para verificação de consumo:	48 horas
8.	Atendimento a falta d'água em logradouros	48 horas
9.	Desobstrução de coletor predial de esgoto:	24 horas
10.	Desobstrução da rede coletora de esgotos:	48 horas
11.	Instalação de novas ligações de esgoto:	120 horas
12.	Fornecimento de segunda via de contas:	48 horas
13.	Aprovação de projetos de água e esgoto para loteamento:	7 dias úteis
14.	Religação por falta de pagamento:	48 horas
15.	Religação a pedido:	24 horas
16.	Coleta para análise de qualidade de água: 24 horas. Tempo de resposta ao usuário quanto às análises físico-químicas e bacteriológica.	3 dias
17.	Atendimento a falta d'água no imóvel:	24 horas

¹ Aprovado pela Deliberação AGENERSA/CD n.º 115/2007 (art. 3º).





O fundamento invocado pela PROLAGOS indica que o referido prazo não estaria afeto a ligação, mas ao início dos procedimentos para aprovação da mesma. Diante disso, ressaltou, no caso em apreço, que “em 09 de janeiro de 2015 o setor operacional informou que a ligação estava autorizada, sendo executado o serviço em 14 de janeiro de 2015” (referência: Ocorrência Sr. Eliel).

Convém enfatizar, com a devida vênia, que esse argumento não merece prosperar.

Coloca-se em questão, pois, a interpretação ao disposto no artigo 23 do **Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico**, especificamente no seu item 3.

A interpretação, nas palavras de André de Carvalho Ramos² “*é uma atividade de cunho constitutivo (e não meramente declaratório), que constrói a norma a ser aplicada ao caso concreto, a partir do amálgama entre o texto normativo e os dados da realidade social que incidem sobre o texto*”³.

O artigo 23 do Manual é claro ao dispor que a Concessionária deverá atender às consultas e reclamações dos usuários, dentro dos prazos máximos contidos nos itens elencados pelo dispositivo, não tendo outorgado a Concessionária a discricionariedade para se determinar o momento inicial para o atendimento dos prazos.

É evidente que o procedimento de instalação de hidrômetro possui, por vezes, circunstâncias que obstam sua imediata efetivação, tais como: aferição da existência de reservatório (*vide* art. 29, Decreto Estadual n.º 22.872/96⁴); condições para realização da instalação (obra no logradouro e necessidade de autorização da Prefeitura Municipal); dentre outros. Logo, em havendo a constatação da inviabilidade da execução, deverá a

² CARVALHO RAMOS, André de. *Curso de Direitos Humanos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. pg. 101.

³ No mesmo sentido, o Ministro Eros Roberto Grau já sustentou que “a interpretação do direito tem caráter constitutivo, pois consiste na produção, pelo intérprete, a partir de textos normativos e da realidade, de normas jurídicas a serem aplicadas à solução de determinado caso, solução operada mediante a definição de uma norma de decisão” Voto do Min. Eros Grau, ADPF 153, Rel. Min. Eros Grau, julgado em 29-4-2010, Plenário, DJE de 6-8-2010.

⁴ Art. 29 - Toda edificação deverá ter reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições das CONCESSIONÁRIAS ou PERMISSONÁRIAS, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local, salvo se as condições permanentes de pressão na rede previstas nos contratos de permissão ou concessão tornarem desnecessário o reservatório.



Concessionária informar ao usuário, consignando por meio de Ordem de Serviço e no prazo de 5 (cinco) dias, os motivos do não cumprimento e quais medidas necessárias para iniciar a execução da instalação.

Tais esclarecimentos são necessários para manter a **transparência, informação e segurança** para com o usuário, bem como contribuindo para melhor fiscalização deste ente regulador.

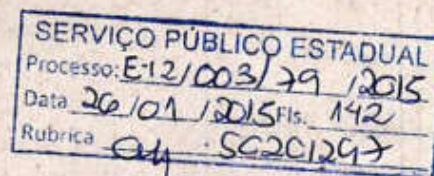
Caso não siga esse pensamento, acolhendo-se, portanto, o argumento da PROLAGOS, esta passaria a ter uma larga margem de discricionariedade para iniciar a execução da instalação, pois o prazo ficaria a cargo do “setor operacional” para dar o *start* à execução, de modo que, com esse controle, dificilmente haveria inadimplemento na execução das instalações.

No entanto, os casos em apreço denotam que as instalações somente poderiam ser iniciadas após o aval da Prefeitura de Cabo Frio, pois havia necessidade de obra nos logradouros onde residem os usuários. Dessa forma, levando-se em consideração esta peculiaridade, entendo que, especificamente somente ocorreu descumprimento do prazo na ocorrência n.º 309 2015, posto que a PROLAGOS ultrapassou o prazo de 5 (cinco) dias, previsto no Manual de Procedimentos.

III – Da Apresentação Incompleta dos Históricos das Vistorias Realizadas

Outro ponto que merece atenção consiste na apreciação quanto sistema da Concessionária, no tocante à **indicação do histórico das Ordens de Serviço relacionadas às ocorrências**.

Às fls. 40, consta Ofício encaminhado por minha assessoria à PROLAGOS solicitando – com base nas sugestões da Procuradoria de fls. 34/35 – o envio de documentos com o fim de melhor instruir os autos. Dentre eles, consta no item “ii” do referido Ofício “comprovação das vistorias realizadas nas residências dos usuários, referentes às ocorrências 309 2015 e 331 2015”.



Ocorre, no entanto, que a resposta dada pela Concessionária foi “que o **novo sistema comercial da Concessionária fornece os dados do início e fim da ordem de serviço**. Assim, encaminhamos o histórico das Ordens de Serviços (...)”. (grifei)

Como se pode notar, o sistema da Concessionária apresenta tão somente os dados referentes ao início, geralmente com a solicitação do usuário nos casos de pedido de fornecimento, bem como seu término, quando a instalação é concluída ou há alguma inviabilidade na mesma. Ou seja, **não se sabe as quantidades de vistorias e quando foram realizadas**.

A título de exemplo, conforme já mencionado, a PROLAGOS alegou ter realizado duas vistorias na residência do Sr. Eliel⁵, porém suas alegações são desprovidas de comprovação, em virtude do atual sistema da Concessionária.

Conclui-se, portanto, que o sistema adotado pela PROLAGOS **não atende os requisitos da prestação adequada do serviço público**, na medida em que não cumpre as condições de **eficiência, segurança e atualidade**. Condições estas que compõe a definição do serviço público adequado (art. 6º, da Lei n.º 8.987/95).

IV – Conclusão

Tendo por base os fundamentos contidos nas presentes razões, pude concluir que:

1. A correta compreensão do cumprimento ao artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico deve seguir a presente lógica:

- i) A Concessionária deverá realizar vistoria, no prazo de 5 (cinco) dias a partir da solicitação do usuário, para avaliar a real situação do usuário, com o fim de aferir se há, ou não, viabilidade da imediata execução da instalação;

⁵“(…) Foi realizada uma vistoria no imóvel, a fim de apurar o cumprimento pelo cliente do artigo 29 do Decreto n.º 22.872/96, que estabelece a necessidade de reservatório, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local. Também foi realizada uma vistoria técnica para identificar as condições de abastecimento. (...)” (vide Fls. 25)



ii) Em havendo possibilidade de imediata instalação, esta deverá ser realizada no prazo de 5 (cinco) dias, contados da solicitação do usuário;

iii) No caso de inviabilidade na execução, a Concessionária deverá, por meio de Ordem de Serviço e no prazo de 5 (cinco) dias da solicitação do usuário, informar ao mesmo os motivos da inviabilidade, bem como as medidas necessárias para iniciar a execução da instalação.

2. Em relação ao sistema responsável pelos registros das Ordens de Serviço, concluo que o mesmo não se coaduna com a prestação adequada do serviço, violando, portanto, o disposto no art. 6º da Lei n.º 8.987/95, bem como da Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

3. As especificidades das ocorrências em apreço – necessidade de autorização da Prefeitura de Cabo Frio para realização da instalação do hidrômetro nas residências dos usuários – denotam que a PROLAGOS atuou dentro do prazo contido no Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico no que se refere à ocorrência n.º 331 2015 e fora do prazo – por 2 (dois) dias – na ocorrência 309 2015;

Diante do exposto, amparado nessas premissas, sugiro ao Conselho Diretor:

- 1) Considerar que a PROLAGOS, em virtude das especificidades do presente caso, respeitou o disposto no artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 331 2015.
- 2) Aplicar a Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência pelo descumprimento do artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 309 2015.
- 3) Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 007/2009.

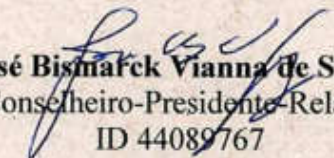


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/79/2015
Data:	26/07/2015 Fls. 144
Rubrica:	Ruf. id 4414789-9

- 4) Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a PROLAGOS apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/79 2015
Data 26/04/2015 Fls. 145
Rubrica CM 3020097

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3097,

DE 27 DE ABRIL DE 2017.

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS –
OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIA
309 2015 E 331 2015.**

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 n.º E-12/003.79/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a PROLAGOS, em virtude das especificidades do presente caso, respeitou o disposto no artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 331 2015.


Art. 2º - Aplicar a Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência pelo descumprimento do artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 309 2015.

Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 007/2009.


Art. 4º - Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a PROLAGOS apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.


Art. 5º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de abril de 2017.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Sílvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Adriana Miguel Saad
Vogal