



Processo n.º.: E-12/003/76/2017
Autuação: 09/01/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA N.º 2016010514.
Sessão Regulatória: 30 de maio de 2017.

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º. 002, de 03/01/17, que trata da ocorrência de n.º 2016010514 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária Prolagos.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita orientações de como proceder em relação à ocorrência que trata de reclamação do Sr. Paulo Eduardo de Abreu sobre a cobrança de taxas de corte e religação de água, cita que "(...) Ao encaminhar à Ouvidoria da Prolagos, em 12/12/16, a reclamação do cliente, recebi, em 15/12/16, a seguinte resposta:

"Prezada Ouvidora, Informamos que o questionamento abaixo foi tratado na ouvidoria através do protocolo, n.º 167.090.831.951, no dia 12/12/2016, e, informado ao usuário que: Informado ao Sr. Paulo que a cobrança pela taxa de corte e religação estão previstos na tabela de serviços da concessionária e são aprovados pela Agência Reguladora, logo não há irregularidade nas cobranças, conforme prevê o decreto estadual n.º. 22.872/96, que regula a prestação de serviço da Prolagos, artigo 57, parágrafo único: "as despesas com a interrupção e com o restabelecimento do fornecimento, bem como a retirada do ramal predial, correrão por conta do responsável pelo imóvel". Ciente que as taxas são devidas pois a ref. 07/2016 com vencimento 19/08/2016 foi paga dia 13/10/2016. Estamos à disposição."

Acrescenta a Ouvidoria que o cliente enviou email para ASRIN, Ouvidoria e Presidência da AGENERSA, registrando que: "(...) "Boa tarde, quero manifestar minha indignação com essa possível lei" que ampara a concessionária Prolagos a cobrar uma taxa absurda de 80 reais para desligamento por atraso de pagamento e mais 47 reais para religamento. Isso é um desrespeito com o consumidor, que por alguma razão não pode pagar sua conta em dia, foi imputado em juros e multa por conta disso e ainda é obrigado a pagar esses valores abusivos a título de desligamento religamento. Uma vergonha se realmente existir esse amparo por parte da Agenersa, conforme a ouvidoria da Prolagos alega. Estou aguardando um retorno da minha reclamação e pedido de



Agenera (Protocolo 2016010514), do último dia 13. Meu número de cliente na Prolagos é 59450-4. Resolvi me manifestar por aqui, pois, na minha região, todos estão revoltados com essa arbitrariedade, um simples corte de fornecimento, acrescidos dos juros de mora e multa, já penaliza o suficiente o pobre do consumidor, e não acarreta custos maiores para a concessionária. Além de tudo, ainda tem a cobrança por faixa de consumo, independente de ter havido esse consumo. Estou aguardando o retorno do meu pedido, que, caso seja indeferido, me motivará a reunir centenas de consumidores da minha região com o objetivo de tomar medidas coletivas cabíveis na contestação de tamanhos absurdos!!!!

Assevera a Ouvidoria que, após receber essas informações, reenviou ao cliente em 02/01/17, a resposta da Prolagos, bem como adicionais informações sobre o valor das taxas cobradas pela concessionária, sob orientação do Gerente da CAPET acrescentando "(...) que o Contrato de Concessão da Prolagos, em sua Cláusula 16ª, §1º, prevê: "As receitas acessórias advirão, basicamente, das multas por inadimplência e outros serviços prestados aos usuários estipulados nas tabelas constantes do Anexo II deste EDITAL. Essas receitas acessórias serão consideradas para o efeito de reajuste ou revisão da tarifa de água e esgoto, conforme estabelece o art. 11, parágrafo único, da lei nº 8987/95." Além disso, no Anexo II do Edital de Licitação recepcionado pelo Contrato, às fls. 133, consta a previsão dos serviços que poderão ser prestados pela Concessionária mediante cobrança de tarifa própria, constituindo receita particular desta. Os valores ali discriminados referem-se ao ano de 1996, ou seja, são valores de referência, mas que não são objeto de regulação específica, por não constituírem o escopo do serviço regulado. Caso-haja alguma dúvida, estamos à disposição".

Por fim, a Ouvidoria recebeu a seguinte resposta do cliente: "(...) "Boa tarde Dra. Maria C. Canedo, a resposta da concessionária eu já tinha recebido e não me causou espécie, a julgar pelo que deve arrecadar com essas cobranças acachapantes ao pobre do consumidor. Não houve nenhum custo com desligamento e religamento, é simplesmente colocado um lacre. Também não houve nenhuma retirada de ramal predial, se trata de uma casa. O que realmente me surpreendeu foi essa posição da Ouvidoria, justificando e legitimando as cobranças. Pelo que entendi na descrição do edital, as taxas geradas por inadimplência são consideradas "receitas serviços acessórios" e não são reguladas pelos valores contratados, e sim por tarifas arbitradas pela própria concessionária. Salvo engano em minha interpretação, dissociar essas taxas dos serviços contratados constitui uma incoerente violação dos preceitos básicos dessa Agência, que é a



concessão e a regulação das concessionárias. Praticamente descaracteriza o caráter de regulação, pois oferece autonomia própria à contratada sem oferecer ao consumidor nem a possibilidade de recorrer à lei de mercado. Configura em analogia, a obrigação do consumidor contratar a concessionária de serviço público para desligar e religar o fornecimento de sua água, sob os valores impostos pela própria contratada. Em explanação popular: "Atenção consumidor!!! Não atrase sua conta em hipótese nenhuma, é proibido não ter recursos, mesmo com o país em crise financeira e de honestidade, caso contrário estará sujeito a ficar sem o fornecimento e sem o pouco de dinheiro que conseguir para sanar essas dívidas, já que a autarquia criada para te proteger não está do seu lado." Desviar é delito de apropriação, com toda justiça passível de sanções legais. Mas não regular os valores praticados pela concessionária, a meu ver, constitui, um desvio de obrigação da agência que foi criada com essa finalidade. Tenho a certeza que os clientes penalizados ficam impotentes por não conseguir divulgação. São revoltas solitárias, que não conseguem repercussão por falta de acesso a opinião pública. As ações individuais são tratadas como a minha, com respostas protetoras a autonomia das concessionárias. E preciso que os veículos apropriados investiguem esses achaques praticados contra o povo, que intervenham em seu favor. Estou disposto a fazer do meu caso um exemplo. Ganhar a dimensão necessária para ajudar a todos os consumidores necessitados. Vou pedir um posicionamento oficial da OAB-RJ e encaminhar aos veículos de comunicação. aguardo um retorno definitivo. Esse email está sendo encaminhado também a outros setores dessa Agência. Obrigado, Paulo."

Conforme resolução do Conselho-Diretor n.º. 574, de 30/01/17, o presente processo foi sorteado para minha relatoria.

Às fls. 24, atendendo a minha assessoria, a CASAN informa que "(...) a cobrança, pela Concessionária, em decorrência de corte e religação de uma ligação predial de um cliente, está prevista no Artigo 57 do Decreto Estadual n.º 22.872/1996 e no item 3.2.1.3 do Anexo II do EDITAL DE LICITAÇÃO POR CONCORRÊNCIA NACIONAL CN N.º 04/96 - SOSP -ERJ".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º. 10/2017 para a Concessionária apresentar suas considerações.



A Concessionária Prolagos através da Carta-PR/0401/2017, esclarece que "(...) O Contrato de Concessão CN 04/96 que tem como objetivo a concessão, pelo Poder Concedente à Concessionária dos serviços, obras, operação e monitoração dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos dos Município de Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Iguaba Grande e São Pedro da Aldeia estabeleceu na Cláusula Décima Quinta, parágrafo quinto, que serão incluídos nas faturas mensais os valores dos serviços realizados pela Concessionária, como taxas de ligação, religação e outros:

PARÁGRAFO QUINTO

Serão também lançados nas contas dos usuários, quando for o caso, as multas, serviços para eles realizados como: taxas de ligação, religação e etc., de acordo com os valores constantes do EDITAL, nos prazos e condições a serem definidos no Manual de Procedimentos.

(...) Assim, no anexo II do Edital do Contrato de Concessão consta a tabela de serviços no item 3.2.1.3., identificada a cobrança de corte no item 4, por falta de pagamento, e de religação no item 18:

3.2.1.3) Outros Serviços

A cobrança de outros serviços se fará conforme tabela anexa, expressa em reais

Item	Descrição	Valor (R\$)
1	Conserto do cavalete	18,00
2	Substituição de Cavalete	18,00
3	Substituição de registros no cavalete	18,00
3.1	Diâmetro 1/2"	18,00
3.2	Diâmetro 3/4"	18,00
3.3	Diâmetro 1"	18,00
3.4	Diâmetro 1 1/2"	18,00
3.5	Diâmetro 2"	20,00
4	Desligamento por falta de pagamento	80,00
5	Desligamento a pedido	34,00
6	Deslocamento de ramal de água	180,00
7	Deslocamento de ramal de esgoto	34,00
8	Substituição do ramal de água	180,00
9	Substituição de ramal de esgoto	18,00
10	Verificação de consumo	2,00
11	Segunda via de contas	2,00
12	Reaviso	6,00
13	Certidão negativa	150,00
14	Aprovação de projetos para loteamentos e condomínios	18,00
15	Transferências de titularidade da conta	2,00
16	Débito em conta corrente	2,00
17	Cancelamento de débito em conta corrente	20,00
18	Religação por falta de pagamento	80,00
19	Religação a pedido	80,00
20	Hidrometração de usuários não cadastrados (Ver nota)	80,00

Esses valores são atualizados periodicamente, de acordo com a determinação contratual:

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE DA TÁRFIA DE CONCESSÃO PARÁGRAFO PRIMEIRO

O valor da tarifa da concessão e demais serviços serão reajustados na periodicidade da legislação em vigor, considerando-se como data base do CONTRATO dezembro de 1996.



**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS
PARÁGRAFO PRIMEIRO**

As receitas acessórias advirão, basicamente, das multas por inadimplência e outros serviços prestados aos usuários estipulados nas tabelas constantes do ANEXO II deste EDITAL. Essas receitas acessórias serão consideradas para o efeito de reajuste ou revisão da tarifa de água e esgoto, conforme estabelece o art. 11, parágrafo único, da lei n.º 8987/95.

(...) Ressaltamos ainda que, além do Contrato de Concessão, a cobrança realizada pela Concessionária está respaldada também no Decreto Estadual n.º 22.872/96, que aprovou o regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo das Concessionárias ou Permissionárias:

Art. 57 - As despesas com a interrupção e com o restabelecimento do fornecimento, bem como a retirada do ramal predial, correrão por conta do responsável pelo imóvel.

(...) Assim, ao analisar a reclamação do Sr. Paulo Eduardo de Abreu, identificamos que corresponde a matrícula no. 59450-4, cadastrada sob a titularidade da Sra. Esmeralda Correia da Silva. O corte do fornecimento de água ocorreu em 19 de setembro de 2016, devido ao atraso no pagamento das faturas. Logo, entendemos que a cobrança realizada pela Concessionária é devida, uma vez que há a autorização para a cobrança das despesas com a interrupção e com a religação do fornecimento de água, conforme a legislação citada acima".

Às fls. 45/46, atendendo a minha assessoria, a Procuradoria, após narrativa da ocorrência, ofereceu seu parecer, destacando que "(...) compulsando os autos, que não há qualquer ilicitude praticada pela Concessionária PROLAGOS. A cobrança é lícita, sendo os valores aprovados pela AGENERSA, conforme, devidamente respondido ao usuário e corroborado pela CASAN às fls. 24" e "(...) Pelo teor do art. 57 do Decreto Estadual n.º 22872/96, a responsabilidade quanto ao referido custeio é do usuário. (...) Ademais, por se tratar de prestação de serviço público, o regime adotado é de Direito Público, razão pela qual esta Autarquia e a Concessionária devem cumprir com o Decreto Estadual n.º 22.872/96, por força do princípio da legalidade".

Por fim, ressalta a Procuradoria "(...) que os valores cobrados pela interrupção do fornecimento e a religação são computados para fins de modicidade tarifária, interferindo diretamente na tarifa. (...) Isto posto, esta Procuradoria entende pela legalidade da cobrança, não havendo, portanto, qualquer responsabilidade a ser atribuída à Concessionária" e sugere o encerramento do feito com o arquivamento.



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 n.º E-12/003/76 / 2017
Data 09/01/17 fl. 77
Rubrica: Relator ID 4345648-0

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º. 26/2017, a Concessionária Prolagos, através da Carta-PR/994/2017, reitera seus argumentos já expostos nos autos e sugere o encerramento do feito com o arquivamento do processo.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo n.º: E-12/003/76/2017
Autuação: 09/01/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA N.º 2016010514.
Sessão Regulatória: 30 de maio de 2017.

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n.º 2016010514 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária Prolagos.

A reclamação versa sobre a cobrança pela Concessionária PROLAGOS da taxa de corte (R\$80,00) e religação (R\$47,00), realizadas no imóvel residido pelo cliente, por atraso no pagamento de faturas. O questionamento do cliente é relacionado à cobrança, pois entende ser a mesma absurda, abusiva e arbitrária.

Durante a instrução do processo, o cliente foi respondido pela Concessionária, bem como pela Ouvidoria desta Agência, sob orientação do gerente da CAPET, a respeito da legalidade dos valores pela cobrança das referidas taxas.

A CASAN registra em seu parecer a procedência da cobrança, em decorrência de corte e religação de uma ligação predial, considerando a previsão contida no Artigo 57 do Decreto Estadual n.º 22.872/1996 e no item 3.2.1.3 do Anexo II do EDITAL DE LICITAÇÃO.

A Procuradoria corroborou com o entendimento dos órgãos técnicos dessa Casa, de forma que se posiciona pela legalidade da cobrança, não reconhecendo qualquer responsabilidade a ser atribuída à Concessionária.

Pelo que depreendi do assunto dos autos, a cobrança realizada pela Concessionária Prolagos pelo corte e religação é legal, sendo prevista no art. 57 do Decreto Estadual n.º 22.872/96, a saber:

Art. 57 - As despesas com a interrupção e com o restabelecimento do fornecimento, bem como a retirada do ramal predial, correrão por conta do responsável pelo imóvel.



Ademais, por se tratar de prestação de serviço público, o regime adotado é de Direito Público, razão pela qual esta Autarquia e a Concessionária devem cumprir o Decreto Estadual n° 22.872/96, por força do princípio da legalidade.

Ressalte-se que os valores cobrados pela interrupção do fornecimento e a religação são computados para fins de modicidade tarifária, interferindo diretamente na tarifa.

Cabe acrescentar que o Contrato de Concessão da Concessionária Prolagos, em sua Cláusula DÉCIMA SEXTA, PARÁGRAFO PRIMEIRO¹, estabelece que as receitas acessórias advirão, basicamente, das multas por inadimplência e outros serviços prestados aos usuários estipulados nas tabelas constantes do Anexo II Edital de Licitação.

Referidas receitas acessórias serão consideradas para o efeito de reajuste ou revisão da tarifa de água e esgoto, conforme estabelece o art. 11, parágrafo único, da lei n° 8.987/95².

¹
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS

PARÁGRAFO PRIMEIRO

As receitas acessórias advirão, basicamente, das multas por inadimplência e outros serviços prestados aos usuários estipulados nas tabelas constantes do ANEXO II deste EDITAL. Essas receitas acessórias serão consideradas para o efeito de reajuste ou revisão da tarifa de água e esgoto, conforme estabelece o art. 11, parágrafo único, da lei no. 8.987/95.

²
Lei de Concessões - Lei 8987/95 | Lei n° 8.987, de 13 de fevereiro de 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

Art. 11. *No atendimento às peculiaridades de cada serviço público, poderá o poder concedente prever, em favor da concessionária, no edital de licitação, a possibilidade de outras fontes provenientes de receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, com ou sem exclusividade, com vistas a favorecer a modicidade das tarifas, observado o disposto no art. 17 desta Lei.*

Parágrafo único. *As fontes de receita previstas neste artigo serão obrigatoriamente consideradas para a aferição do inicial equilíbrio econômico-financeiro do contrato.*



Além disso, no referido Edital de Licitação recepcionado pelo Contrato, consta a previsão dos serviços que poderão ser prestados pela Concessionária mediante cobrança de tarifa própria, constituindo receita particular desta. Assim, os valores discriminados referem-se ao ano de 1996, ou seja, são valores de referência, mas que não são objeto de regulação específica, por não constituírem o escopo do serviço regulado.

Se não bastassem os dispositivos acima, é facultado à Concessionária, a teor da CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA, PARÁGRAFO QUINTO do Contrato de Concessão, a cobrança de multas e serviços, a saber: "(...) Serão também lançados nas contas dos usuários, quando for o caso, as multas, serviços para eles realizados como: taxas de ligação, religação e etc., de acordo com os valores constantes do EDITAL, nos prazos e condições a serem definidos no Manual de Procedimentos".

Vale registrar a tabela abaixo, atualizada periodicamente por força do PARÁGRAFO ÚNICO DA CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA³ do Contrato de Concessão, que trata dos valores atualmente praticados:

Outros Serviços

* Não cobramos os serviços em cinza

Item	Descrição	Valor
1	Conserto do cavalete	R\$ 72,85
2	Substituição de cavalete	R\$ 72,85
3	Substituição de registros no cavalete:	R\$
3.1	Diâmetro 1/2"	R\$ 72,85
3.2	Diâmetro 3/4"	R\$ 72,85
3.3	Diâmetro 1"	R\$ 72,85
3.4	Diâmetro 1 1/2"	R\$ 72,85
3.5	Diâmetro 2"	R\$ 72,85
4	Desligamento por falta de pagamento	R\$ 80,92
5	Desligamento a pedido (Levantamento de Ramal)	R\$ 323,69
6	Deslocamento de ramal de água (Vide Tabela de ligação de água)	R\$ 218,52
7	Deslocamento de ramal de esgoto (Vide Tabela de ligação de esgoto)	R\$ 728,37
8	Substituição do ramal de água (Vide Tabela de ligação de água)	R\$ 218,52
9	Substituição do ramal de esgoto (Vide Tabela de ligação de esgoto)	R\$ 728,37
10	Verificação de consumo (serviço de vistoria)	R\$ 72,85
11	Segunda via de contas	R\$ 8,12
12	Reaviso	R\$ 8,12
13	Certidão negativa	R\$ 24,28
14	Aprovação de projetos para loteamento e condomínios	R\$ 606,98
15	Transferências de titularidade da conta	R\$ 72,85
16	Débito em conta corrente	R\$ 8,12
17	Cancelamento de débito em conta corrente	R\$ 8,12
18	Religação por falta de pagamento	R\$ 47,23
19	Religação a pedido	R\$ 323,69
20	Hidrometração dos usuários não cadastrados (ver tabela de hidrômetros)	R\$ 323,69
21	Instalação de Abrigo de Hidrômetro	R\$

Fonte: Edital CN 04/96 - Anexo II - Item 3.2, página 260.

³ CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE DA TARIFA DE CONCESSÃO - PARÁGRAFO PRIMEIRO
O valor da tarifa da concessão e demais serviços serão reajustados na periodicidade da legislação em vigor, considerando-se como data base do CONTRATO dezembro de 1996.



Assim sendo e considerando os referidos dispositivos, concluo que não se impõe neste caso a regulação por parte desta Autarquia dos valores apontados na tabela de serviços da Concessionária.

Outrossim, motivado pela argumentação do usuário com relação à cobrança, considerando ser a Concessionária a exclusiva prestadora dos serviços de desligamento e religação, por falta de pagamento, no sentido de dar mais fundamentação do ponto de vista regulatório, sou levado a questionar quanto ao cabimento e ao valor cobrado, e, para tanto, entendo pertinente conhecer a prática corrente utilizada em outras concessões similares.

Desta forma, acolhendo os pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, proponho ao Conselho-Diretor:

- Considerar que a atuação da Concessionária Prolagos, relacionada à cobrança pela taxa de corte e religação, encontra-se, até o momento, em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

- Determinar que, em um prazo de 30 (trinta) dias, a CASAN, em articulação com a CAPET, proceda a verificação e informe a prática corrente utilizada em outras concessões similares.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/76 / 2017
Data 09/01/17 Fl. 82
Rubrica: Rendou ID4345648-0

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 3123 , DE 30 DE MAIO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA N° 2016010514.

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 n° E-12/003/76/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Considerar que a atuação da Concessionária Prolagos, relacionada à cobrança pela taxa de corte e religação, encontra-se, até o momento, em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

Art.2º - Determinar que, em um prazo de 30 (trinta) dias, a CASAN, em articulação com a CAPET, proceda a verificação e informe a prática corrente utilizada em outras concessões similares.

Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2017.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8

Adriana Miguel Saad
Vogal