

Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro  
Parte I – 11 de outubro de 2011

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

AVISO

[www.agenersa.rj.gov.br](http://www.agenersa.rj.gov.br)

OUIDORIA 0800 - 024 90 40

ATOS DO CONSELHO DIRETOR  
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 845 DE 30 DE SETEMBRO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE  
JUTURNAÍBA – 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.27 5/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º. – Aprovar a implantação de Leitura e Impressão Simultânea (LIS) da conta de água da Concessionária Águas de Juturnaíba a partir do mês de referência Junho de 2011, conforme modelos de fls. 11/12.

Art. 2º Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao e-mail da Ouvidoria da AGENERSA: [ouvidoria@agenersa.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agenersa.rj.gov.br).

Art.3º - Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao endereço da AGENERSA: Av. Treze de Maio, 23 – 23º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.031-902.

Art.4º. – Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
Darcilia Aparecida da Silva Leite  
Conselheira  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro-Relator  
Sérgio Burrowes Raposo  
Conselheiro  
Mário Flávio Moreira  
Vogal

**Processo nº:** E-12/020.275/2011  
**Autuação:** 29/06/2011  
**Concessionária:** AGUAS DE JUTURNAÍBA  
**Assunto:** Implantação de Leitura e Entrega Simultânea de Contas de Água da Concessionária.  
**Sessão Regulatória:** 30 de setembro de 2011

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório, iniciado pela SECEX em 29/06/2011 conforme REQ AGENERSA/SECEX nº169 (fl. 02), objetivando avaliar a implantação de leitura e entrega simultânea (LIS) de contas de água da concessionária, justificada a abertura do processo pela Carta CAJ 377/11, de 27/06/2011.

A concessionária informa, fl. 03, que a implantação de leitura e impressão de contas simultâneas – LIS visa mais conforto e segurança aos clientes, e que tal implantação ocorreria a partir da referência junho de 2011.

Instrução pela CASAN, solicitando da Concessionária Águas de Juturnaíba (CAJ) encaminhamento de modelo de conta de água com leitura e entrega simultânea para verificação, informando que na conta deverá conter o e-mail da Ouvidoria da AGENERSA próximo ao telefone 0800, também desta agência (fl. 08).

A CAJ encaminha jornal de circulação na região onde há notícia sobre a implantação da LIS, e também encaminha o modelo de conta (fls. 10/14).

Em seguida, parecer da Câmara de Saneamento opinando positivamente pela implantação do novo modelo: *“Após verificação do novo modelo de conta de água, com leitura e impressão simultânea, ficou constatado que o padrão utilizado atende às exigências contidas no Decreto nº5440/2005, podendo, em consequência, ser implantado no sistema de cobrança da Concessionária Águas de Juturnaíba.”* (fl. 16)

Resolução do Conselho Diretor nº243, de 14/07/2011 aprovando a distribuição de processos, sendo o presente para o Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca (fl. 18).

Em seguida, parecer da Procuradoria da AGENERSA, opinando pela aprovação do novo modelo, com observação (fls. 21/23):

“ ...

*O modelo apresentado pela concessionária consta de fls. 11 e 12, e atende aos termos do art. 5º do já citado Diploma normativo, que ora anexo ao presente pronunciamento.*

*Entendo que a mudança proposta tem amparo legal no §1º do art. 6º, da Lei nº8987/95, no que se refere à segurança e eficiência, estando, portanto, de acordo com a legislação atinente, e o contrato de concessão.*

*Por fim, cumprem salientar para o dever de observância aos termos do art. 7º da Lei nº8987/95, pela Concessionária, no que tange ao direito dos usuários, de terem opção de 6 (seis) datas opcionais, dentro do mês de vencimento, para pagamento de seus débitos, bem como, para o dever de prestar informações, esclarecimentos, tirar dúvidas e dar orientações de procedimentos aos usuários sobre a nova modalidade de cobrança, nos termos dos artigos 6º, III c/c 22, todos do Código de Defesa do Consumidor.”*

Foram solicitadas informações à Concessionária (e-mail AGENERSA/ASSESS/RB nº001) quanto as informações da Ouvidoria da AGENERSA na conta, bem como sobre a informação do endereço da AGENERSA, ainda sobre o oferecimento ao usuário de 06 datas opcionais para vencimento da conta, também sobre o procedimento de crítica em caso de elevado ou baixo consumo fora da média do usuário, e por fim sobre a durabilidade da impressão das informações contidas na nova conta. (fls. 30/31)

Resposta da CAJ (fl. 32) informando que o e-mail da AGENERSA será incluído no corpo da conta, já constando o telefone 0800. Quanto ao endereço da AGENERSA aguarda autorização desta Agência. Quanto as 06 datas opcionais o consumidor/usuário ainda dispõe de 10 dias para pagamento. Quanto à crítica (em caso de elevado ou baixo consumo fora da média do usuário), informa que o coletor automaticamente retém a conta e encaminha para o setor de análise averiguar. E quanto a durabilidade da impressão, o prazo é de 5 anos conforme laudo técnico que junta com a resposta.

A Concessionária foi novamente instada a prestar informações, esclarecendo melhor suas respostas. (fls. 34/35)

*[assinatura]*

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12-020/275-2011  
Data 29/06/2011 Fls: 60  
Rubrica: *[assinatura]*

Resposta via fax (fls. 36/37), com cópia tirada pela Assessoria do Gabinete (fls. 38/39) e original juntado as fls. 49/50, após protocolo nesta Agência. Informa a CAJ que o novo sistema não retirou dos usuários a opção de solicitarem a mudança na data de vencimento da conta para uma das 06 opções dentro do mês. Exemplificou o prazo para vencimento da conta, dizendo que se o usuário recebeu a conta no dia 10 terá como vencimento o dia 20. Informa ainda que para a implantação do novo sistema a data de vencimento foi alterada, mas que tal alteração não proibiu o usuário de escolher a que julgasse melhor. Por fim, esclarece a forma de proceder do "leiturista" que no momento imprime a conta, entrega ao usuário ou coloca na caixa de correspondência, ressaltando sempre o prazo de 10 dias para vencimento.

Em razões finais (fl. 45), a CAJ diz que: "*todas as determinações e trâmites previstos nas legislações pertinentes e abordados nos presentes autos para fins de implantação de leitura e entrega simultânea de contas/consumo aos usuários do serviço de abastecimento de água foram adotados pela Concessionária Águas de Juturnaíba S/A, conforme atesta o parecer de fls. 21/23 e esclarecimentos prestados pela Concessionária às fls. 32/33 e 36/37.*" Requer a extinção e baixa do processo.

Este é o relatório.

Rio de Janeiro, 20 de setembro de 2011.

*[assinatura]*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12.020.275-2011  
Data 29/06/2011 Fls: 61  
Rubrica: *[assinatura]*

**Processo nº:** E-12/020.275/2011  
**Autuação:** 29/06/2011  
**Concessionária de Serviço Público:** ÁGUAS DE JUTURNAÍBA  
**Assunto:** Implantação de Leitura e Entrega Simultânea de Contas de Água da Concessionária.  
**Sessão Regulatória:** 30 de setembro de 2011

### VOTO

O processo regulatório objetiva avaliar a implantação de leitura e entrega simultânea (LIS) de contas de água da Concessionária Águas de Juturnaíba.

A implantação do sistema ocorreu a partir da referência junho de 2011.

A Câmara Técnica de Saneamento desta Agência fez instruir o processo com pedido de informações e documentos à Concessionária Águas de Juturnaíba, tendo esta respondido a contento, obtendo parecer técnico favorável.

*“Após verificação do novo modelo de conta de água, com leitura e impressão simultânea, ficou constatado que o padrão utilizado atende às exigências contidas no Decreto Nº5440/2005, podendo, em conseqüência, ser implantado no sistema de cobrança da Concessionária Águas de Juturnaíba.” (Fl. 16)*

A Procuradoria também opinou favoravelmente pela implantação do novo sistema, ressaltando os direitos dos usuários.

*“Entendo que a mudança proposta tem amparo legal no §1º do art. 6º, da Lei n.º 8987/95, no que se refere à segurança e eficiência, estando, portanto, de acordo com a legislação atinente, e o contrato de concessão.*

*Por fim, cumprem salientar para o dever de observância aos termos do art. 7º da Lei n.º 8987/95, pela Concessionária, no que tange ao direito dos usuários, de terem opção de 6 (seis) datas opcionais, dentro do mês de vencimento, para pagamento de seus débitos, bem como, para o dever de prestar informações, esclarecimentos, tirar dúvidas e dar orientações de procedimentos aos usuários sobre a nova*

*[assinatura]*

*modalidade de cobrança, nos termos dos artigos 6º, III c/c 22, todos do Código de Defesa do Consumidor.”*

E a bem lançada promoção da Procuradoria fez este relator indagar questões à concessionária, tendo sido observado algumas falhas e omissões de informações sobre a AGENERSA na Nota Fiscal/Conta de Fornecimento de Água entregue aos usuários, além de outras questões atinentes ao direito do consumidor.

É que a informação da Ouvidoria da AGENERSA e seu e-mail estavam constando de um adesivo colado na conta, quando deveria estar inserido no corpo dela. Tal providência seria tomada pela Concessionária a partir da referência 09/11 conforme sua manifestação de fl. 32.

Também há falta de informação sobre o endereço da AGENERSA no corpo da conta, existindo informação de endereços da Alerj e Procon. A Concessionária informou (fl. 32) que aguarda autorização desta Agência para inserir no corpo da conta o endereço da AGENERSA, o que desde já se autoriza e determina.

Tive o cuidado de acompanhar o parecer da douta Procuradoria quanto a disponibilizar ao usuário a escolha de data de vencimento de sua conta, tendo em vista previsão do art. 7º, da Lei 8.987/95. Afirmou a Concessionária que os usuários têm a sua disposição 06 datas para vencimento e que podem dispor de 10 dias de prazo para pagamento.

Outro ponto importante que solicitei informação à Concessionária refere-se ao procedimento de crítica existente em seu sistema, ou seja, quando a Concessionária ler o consumo do usuário e verificar que está muito acima, ou muito abaixo, da média de consumo daquele usuário, qual procedimento irá adotar, ou que já adota.

Respondeu a Concessionária que “*caso haja consumo fora dos padrões de consumo do cliente/usuário o próprio coletor automaticamente retém a conta para o setor de análise averiguar.*” (fl. 32)

E por fim, questioneei a durabilidade da impressão das informações contidas na conta, tendo a Concessionária respondido e apresentado laudo de que a duração é de 5 anos (fl. 32/33).

Verifico que a Concessionária deu publicidade aos usuários da adoção do novo sistema através do jornal “Lagos Notícia”, primeira página, no dia 22/05/2011, de circulação na “Região dos Lagos (Araruama, Iguaba Grande, São Pedro, Cabo Frio, Arraial do Cabo, Armação de Búzios), Rio das Ostras, Macaé Quissamã, ... Região Serrana”, conforme informação de seu expediente (fl. 13). Pelo contrato de concessão, a Concessionária Águas de Juturnaíba opera nas

áreas urbanas dos municípios de Araruama (Iguaba Pequena, São Vicente de Paula), Saquarema (Bacaxá) e Silva Jardim.

Não posso dizer mais do que disse a Concessionária para justificar a implantação do novo sistema, tendo ela dito que visa “*mais conforto e segurança*” aos seus clientes. Creio que tal sistema traga também mais atualidade e eficiência, e repito o que disse a Concessionária PROLAGOS em processo semelhante<sup>1</sup>: “*é possível atender a solicitação de serviços dos clientes no ato da emissão da fatura, aumentando assim a eficiência dos serviços prestados pela companhia.*”

E atualidade e a eficiência são objetivos contidos no contrato de concessão, previsto no parágrafo segundo da cláusula segunda, *in verbis*:

*“Os serviços ora concedidos, deverão ser prestados de modo a atender as necessidades do interesse público, correspondendo às exigências de qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, e atualidade, conforme previsto no Edital.”*

A implantação de leitura e entrega simultânea de contas de água já foi analisada por esta Agência através do Processo Regulatório nºE-12/020.118/2010, de relatoria do eminente Conselheiro Sérgio Raposo, sendo a Concessionária PROLAGOS a requerente, tendo sido deliberado pela aprovação da implantação do sistema, *in verbis*:

“*DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.600*

*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, 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.*

<sup>1</sup> Processo Regulatório nºE-12/020.118/2010, de relatoria do eminente Conselheiro Sérgio Raposo

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.3º - 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.4º - 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 BURROWES RAPOSO

Conselheiro-Relator"

Assim, pelo que tudo consta do processo, proponho ao Conselho-Diretor:

I – Aprovar a implantação de Leitura e Impressão Simultânea (LIS) da conta de água da Concessionária Águas de Juturnaíba, a partir do mês de referência Junho de 2011, conforme modelos de fls. 11/12.

II – Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao e-mail da Ouvidoria da AGENERSA: ouvidoria@agenera.rj.gov.br.

III – Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao endereço da AGENERSA: Av. Treze de Maio, 23 – 23º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20.031-902.

Assim voto.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 845

CONCESSIONÁRIA AGUÁS DE  
JUTURNAÍBA – 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/020.275/2011, por unanimidade.

DELIBERA:

Art. 1º. Aprovar a implantação de Leitura e Impressão Simultânea (LIS) da conta de água da Concessionária Águas de Juturnaíba a partir do mês de referência Junho de 2011, conforme modelos de fls. 11/12.

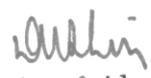
Art. 2º. Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao e-mail da Ouvidoria da AGENERSA: ouvidoria@agenera.rj.gov.br.

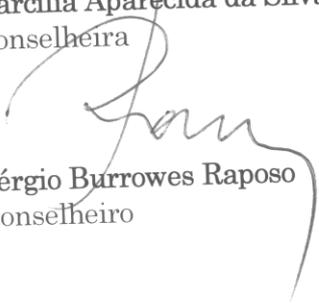
Art. 3º. Determinar à Concessionária Águas de Juturnaíba que inclua no corpo da conta de fornecimento de água a informação relativa ao endereço da AGENERSA: Av. Treze de Maio, 23 – 23º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20.031-902.

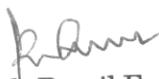
Art. 4º. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

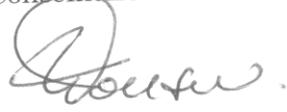
Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011.

  
José Bismarck Viana de Souza  
Conselheiro Presidente

  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira

  
Sérgio Burrowes Raposo  
Conselheiro

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro

  
Mário Flávio Moreira  
Vogal