

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1397

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1397

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA 527082 - OUVIDORIA
AGENERSA.

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-12/020.359/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a Prolagos atendeu de maneira satisfatória à cliente,
não incorrendo em transgressão ao Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar o encerramento do processo.

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

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro-Relator

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Mário Flávio Moreira

Vogal

Processo nº: E-12/020.359/2012
Data de autuação: 26/06/2012
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência 527082 – Ouvidoria AGENERSA
Sessão Regulatória: 18 de dezembro de 2012

RELATÓRIO

Trata o processo da Ocorrência 527082, feita pela Sra. Ronilde Macêdo Pedroza em novembro/2011.

Em sua reclamação a cliente questiona os critérios usados pela Prolagos para a suspensão de fornecimento de água devido a não pagamento. Informa ser proprietária de um imóvel alugado, cuja locatária está em débito há 8 meses, sem que a Concessionária tenha tomado providência quanto ao corte.

Acrescenta ser locatária em outro imóvel, cujo pagamento da tarifa de água encontra-se em atraso por somente 10 dias e já lhe foi enviada carta de cobrança por parte da Prolagos, contemplando o corte do abastecimento com base na Lei Federal 11445/07. Vale ter em mente que o objetivo da missiva é funcionar como lembrete e que o abastecimento de água da residência da Sra. Ronilde não foi descontinuado, tendo em vista que a política da empresa é que o corte só ocorre após 45 dias de atraso da primeira fatura, o que acarreta o consequente atraso da fatura subsequente.

A Sra. Ronilde alega que em 04/08/2011 solicitou o corte do abastecimento de água ao imóvel de sua propriedade, localizado na Rua Elói Chaves, 22 em Cabo Frio, matrícula Prolagos 43805 (já que a locatária permanecia inadimplente), o que veio a ocorrer em 5 de dezembro de 2011. Cabe ressaltar que o imóvel é, na verdade, de propriedade do espólio de Moacir Cardozo Pedroza, de quem a Sra. Ronilde é viúva.

A Ouvidoria da Prolagos ofereceu orientações à Sra. Ronilde que, conforme inteligência da Lei 4898/2006, cabe ao locatário informar a Concessionária sobre a celebração do contrato, no prazo de 30 dias a contar de sua assinatura, para que seja efetuada a troca de titularidade. Caso isso não ocorra, cabe ao proprietário-locador apresentar à Concessionária instrumento contratual para efetuar a troca de titularidade.

Em face da inércia de ambos quanto à transferência da titularidade, da contínua utilização de água, da emissão de faturas sem impugnação em tempo oportuno, da titularidade do imóvel encontrar-se em nome do espólio de Moacir Cardozo Pedroza, a dívida fica ao encargo dos herdeiros. Cabe ressaltar que somente após 8 meses sem

quitação da fatura, pretende a proprietária lograr a transferência de titularidade do débito a terceiro desconhecido da Concessionária (*in casu*, a locatária).

A cliente foi informada pela Concessionária, ainda, que a razão para se estender o prazo para o corte do abastecimento é que o débito em questão estava em projeto de negociação e que "a suspensão dos serviços é uma decisão administrativa, utilizada conforme projetos desenvolvidos pela Concessionária visando o recebimento das faturas dos seus serviços e, conseqüentemente, o controle da sua inadimplência"¹. Por outro lado, não existe previsão legal ou contratual de prazo específico para corte de abastecimento, sendo que a Lei 11.445/2007 estabelece somente obrigação de pré-aviso.

Conforme e-mail enviado pela Ouvidoria da Prolagos para a Ouvidoria da AGENERSA, em 12 de janeiro de 2012, como forma de solucionar o problema foi proposto o parcelamento do débito da seguinte forma: entrada de R\$ 99,73 mais oito prestações fixas de R\$ 69,98, totalizando R\$ 635,23. O restabelecimento do fornecimento de água será feito a partir da baixa do pagamento do valor da entrada, sem ônus para a usuária, o que efetivamente ocorreu em 17/02/2012 com a religação do abastecimento de água em 24 horas.

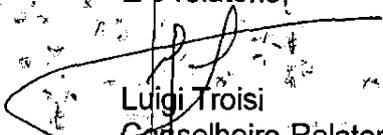
Em contato da Ouvidoria AGENERSA com a Sra. Ronilde, a mesma informa estar satisfeita com a solução apresentada pela Concessionária².

Em seu parecer³ a CASAN entende ter a Concessionária atendido de forma satisfatória a usuária, opinião compartilhada pela Procuradoria⁴.

Em 12 de setembro de 2012, através do ofício AGENERSA/ASSESS/LT nº 053 foi solicitado à Concessionária que enviasse documentos. Por ter transcorrido o prazo *in albis*, este pedido foi reiterado em 02 de outubro de 2012.

Em 04 de outubro de 2012, a PROLAGOS apresenta sua resposta através da Carta no 909/2012.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

¹ Fls 35

² Fls 08

³ Fls 26

⁴ Fls 29

Processo nº: E-12/020.359/2012
Data de autuação: 26/06/2012
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência 527082 – Ouvidoria AGENERSA
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2012

VOTO

Trata o processo da Ocorrência 527082, feita pela Sra. Ronilde Macedo Pedroza em novembro/2011, quando a cliente questiona os critérios usados pela Prolagos para a suspensão de fornecimento de água devido a não pagamento.

Informa ser proprietária de um imóvel alugado, cuja locatária está em débito desde 04/11 sem que o abastecimento tenha sido descontinuado. Acrescenta ser locatária em outro imóvel cujo pagamento da tarifa de água encontra-se em atraso por somente 10 dias. Ocorre que neste segundo caso foi-lhe enviada carta de cobrança por parte da Prolagos.

O imóvel em questão é de propriedade do espólio de Moacir Cardozo Pedroza, de quem é viúva, está localizado na Rua Elói Chaves, 22 em Cabo Frio, matrícula Prolagos 43805. A Sra. Romilde alega ter solicitado suspensão do abastecimento de água do mesmo em 04/08/2011 devido à inadimplência da locatária, porém sem quitação do débito por não concordar com o mesmo, entendendo ser de responsabilidade da locatária e não do espólio. O corte ocorreu efetivamente em 5 de dezembro de 2011, conforme relatório do call center (fls. 5/6).

A cliente foi informada pela Concessionária que "conforme Lei nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007, em seu art. 45, toda edificação permanente urbana será conectada à redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços". Desta forma, considerando a existência de rede de abastecimento para a localidade do imóvel objeto da reclamação, é necessário, por força da legislação acima, que o mesmo permaneça ligado à referida rede, sendo devido o pagamento da tarifa mínima, caso o consumo apurado pelo hidrômetro seja igual ou inferior a 20m³ m³.

Ressalta que a cobrança de tarifa mínima tem como finalidade assegurar a viabilidade econômico-financeira do sistema, atendendo ao equilíbrio necessário para a manutenção e prestação do serviço, bem como sua finalidade social.

Fls. 05

Esclarece que a razão para se estender o prazo para o corte do abastecimento é que o débito em questão estava em projeto de negociação e que "a suspensão dos serviços é uma decisão administrativa utilizada conforme projetos desenvolvidos pela Concessionária visando o recebimento das faturas dos seus serviços e, conseqüentemente, o controle da sua inadimplência". Por outro lado, não existe previsão legal ou contratual de prazo específico para corte de abastecimento, sendo que a Lei 11.445/2007 estabelece somente obrigação de pré-aviso.

Cabe ressaltar que após 8 meses sem quitação da fatura referente à prestação do fornecimento de água pretende a proprietária lograr a transferência de titularidade do débito a terceiro desconhecido da Concessionária. Como consequência, Ouvidoria da Prolagos ofereceu orientações à Sra. Ronilde quanto à titularidade do débito.

Elucida que conforme inteligência da Lei 4898/2006, cabe ao locatário informar a Concessionária sobre a celebração do contrato, no prazo de 30 dias a contar de sua assinatura, para que seja efetuada a troca de titularidade. Caso isso não ocorra, cabe ao proprietário-locador apresentar à Concessionária instrumento contratual para efetuar a troca de titularidade. Em face da inércia de ambos quanto à troca de transferência, da contínua utilização de água, da emissão de faturas sem impugnação em tempo oportuno, da titularidade do imóvel encontrar-se em nome do espólio de Moacir Cardozo Pedroza, a dívida fica ao encargo dos herdeiros:

Através de correspondência eletrônica em 13 de janeiro de 2012, a Ouvidoria da Prolagos informa a Ouvidoria da AGENERSA que, como forma de solucionar o problema, foi proposto o parcelamento do débito da seguinte forma: entrada de R\$ 99,73 mais oito prestações fixas de R\$ 69,98, totalizando R\$ 635,23. O restabelecimento do fornecimento de água será feito a partir da baixa do pagamento do valor da entrada, sem ônus para a usuária. Aceitas as condições por parte da Sra. Ronilde, a mesma procedeu ao pagamento da entrada do parcelamento da dívida em 17/02/2012 com a religação do abastecimento de água em 24 horas.

Em contato da Ouvidoria AGENERSA com a Sra. Ronilde, a mesma informa estar satisfeita com a solução apresentada pela Concessionária³.

Em seu parecer⁴, a CASAN entende ter a Concessionária atendido de forma satisfatória a usuária, opinião compartilhada pela Procuradoria⁵.

Em Razões Finais, assim se manifesta a Prolagos: "de se mencionar que a política de corte sempre acarreta algum desconforto aos clientes. Se a suspensão do abastecimento se dá imediatamente à inadimplência, a empresa é taxada de severa

² Fls. 35

³ Fls 08

⁴ Fls 26

⁵ Fls 29

demais: Quando implanta projetos de negociação para evitar o corte, o cliente, mesmo utilizando-se da água, quer excluir o pagamento do serviço utilizado no passado. Certo é que a reclamação trata-se de situação pontual, já solucionada⁶

Em 12/09/2012 foi a Concessionária instada a apresentar documentos.

Através da Carta nº 909 de 04/10/2012, a Prolagos esclarece que "A suspensão do fornecimento dos serviços é medida autorizada à concessionária em algumas circunstâncias (...) nunca efetua o corte antes de contar com, no mínimo, 45 dias de vencimento da primeira fatura, o que faz com que também a fatura consecutiva já esteja vencida (...) eventualmente a empresa pode superar o prazo de 45 dias (...) a concessionária conta com a prerrogativa de suspensão dos serviços em face da inadimplência (...) entendemos que o procedimento administrativo adotado para efetivação de interrupção de abastecimento está em consonância com a determinação legal".

Ouvida a Procuradoria da AGENERSA, assim se expressa no tocante ao procedimento de aviso prévio e de corte do abastecimento da residência da usuária, entendendo que a concessionária procedeu de acordo com o disposto no art. 40, caput, e inciso V, da Lei nº 11.444/2007.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Considerar que a Prolagos atendeu de maneira satisfatória à cliente, não incorrendo em transgressão ao Contrato de Concessão.
- Determinar o encerramento do processo.

É o voto,


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

⁶ Fls. 34/37.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1397

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS- OCORRÊNCIA 527082-
OUVIDORIA AGENERSA**

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-12/020.359/2012, por unanimidade,

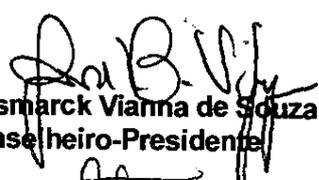
DELIBERA:

Art.1º - Considerar que a Prolagos atendeu de maneira satisfatória à cliente, não incorrendo em transgressão ao Contrato de Concessão.

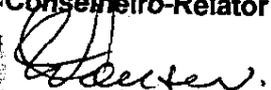
Art. 2º - Determinar o encerramento o processo.

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

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Mário Flávio Moreira
Vogal