

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. OCORRÊNCIA Nº
518891 – CLARA KARAM DE LIMA.

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 nºE-12/020.046/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a atuação da Concessionária PROLAGOS encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

Art. 2º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia do voto e da Deliberação em resposta a reclamação da Sr. Clara Karam de Lima.

Art. 3º - Encerrar o processo.

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

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011.

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



Processo nº.: **E-12/020.046/2011**
Autuação: **12/01/2011**
Concessionária: **PROLAGOS**
Assunto: **Ocorrência Nº 518891 -
Clara Karam de Lima**
Sessão Regulatória: **28 de junho de 2011**

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 03/2011, de 11/01/11, que trata da ocorrência nº. 518891 e tem por finalidade avaliar a reclamação do Sr. Hugo Karam de Lima, em nome da cliente Sra. Clara Karam de Lima sobre o alto valor da fatura de agosto/10.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Ao receber reclamação do cliente sobre o alto valor da fatura de agosto/10, a Ouvidoria da Concessionária enviou técnico ao local para vistoria, no dia 27/08/10, quando foi constatado vazamento interno, de responsabilidade do usuário, que foi então devidamente notificado" e que "(...) No dia 13/09/10, houve nova vistoria e, embora o vazamento não mais existisse, foi verificado que o nível da bóia na cisterna estava alto, encontrando-se em posição incorreta e ocasionando perda de água entre a parede e a laje, já que a bóia não estava vedando a água. Cliente novamente notificada".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Tudo isso já justificava o alto consumo verificado nas contas dos meses de agosto e setembro/10, mas, ainda assim, o cliente solicitou que a de setembro fosse refaturada para o valor mínimo de R\$66,54" e "(...) Com o objetivo de solucionar o problema de forma amigável, considerando que poderia ter havido um consumo involuntário por parte do cliente, a Ouvidoria da Prolagos propôs um acordo, mediante assinatura de, termo de consumo involuntário, em que a conta de setembro/10 seria refaturada para R\$334,16 (desconto de R\$436,34), o que, a princípio, não foi aceito por ele. Acrescenta que "(...) após trocas de e-mails entre o cliente e a Ouvidoria da Prolagos, quando foi novamente esclarecido que (...) a cobrança era devida, entre outras informações, cliente acabou aceitando o acordo proposto, falando diretamente com a Ouvidoria da Prolagos".

Esclarece a Ouvidoria que "(...) vinha acompanhando toda a troca de e-mails entre ele e a Ouvidoria da Concessionária, onde pude verificar sua aceitação do acordo, bastando que assinasse o termo enviado em anexo (em que ele afirma que houve o tal consumo, mesmo que involuntariamente)" então "(...) A partir daí, cliente passou a questionar a atuação da AGENERSA, informando que o acordo somente havia sido aceito por ele por imposição da Prolagos".



Assevera a Ouvidoria que a cliente "(...) solicitou a intervenção do responsável técnico da AGENERSA no assunto, alegando que eu não possuía "idoneidade para julgamento. (...) Assim, inteirei o Gerente de nossa Câmara Técnica de Saneamento, Sr. Oldemar Guimarães, de todo o ocorrido, pedindo que se pronunciasse a respeito, recebendo como retorno que não só a Concessionária agiu de acordo com o esperado, já que nada de indevido havia na cobrança da referida fatura, como também que o acordo por ela proposto ficará exclusivamente a seu critério e responsabilidade, entre outras considerações".

Remetidos os autos pela Ouvidoria à Secretaria Executiva, em 17/01/11, para o regular prosseguimento do feito, registrando que foi enviado ao cliente, via e-mail, os esclarecimentos prestados pelo Gerente da CASAN e, informando da autuação do presente Regulatório para tratar do assunto, em razão de sua insatisfação com a solução dada à sua reclamação.

Às fls.22/23, foi juntada aos autos a mensagem trocada, via e-mail, entre a responsável pela Ouvidoria e o gerente da CASAN, com cópia ao Cliente, na qual aquela Câmara Técnica assinala "(...) É importante esclarecer as áreas de responsabilidade: (...) CONCESSIONÁRIA: Tem responsabilidade em fornecer-água de boa qualidade, verificada frequentemente através de análises, limitando-se até o hidrômetro. Qualquer perda ocorrida dentro do seu limite o ônus é totalmente da Concessionária; USUÁRIO: Tem responsabilidade de manter a sua instalação interna em boas condições de uso. Qualquer perda na instalação interna o ônus é por conta do Usuário. (...) A Concessionária não tem obrigação contratual de fazer reparos na instalação interna do Usuário. A inspeção da instalação interna pela Concessionária tem por objetivo sugerir uma maneira mais econômica de utilizar a água, indicando falhas na instalação que provocam o DESPERDÍCIO".

Ao final da mensagem, conclui a CASAN que "(...) No caso de ter sido constatado desperdício provocado por defeito na instalação interna do Usuário, fica exclusivamente a critério e responsabilidade da Concessionária negociar alguma redução no faturamento. A AGENERSA não tem como interferir na negociação, nem mesmo aceitar qualquer pedido de reequilíbrio financeiro do Contrato de Concessão a ser reivindicado pela Concessionária por conta dessa redução".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 038/11 em 19/01/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 25/01/11, pela Secretaria Executiva à CASAN para eventual pronunciamento que ainda se fizerem necessários.

Parecer da CASAN em 27/01/11, sustentando que "(...) mantém os termos das informações já prestadas sobre o assunto, que constam no corpo do presente processo, não tendo mais o que acrescentar".

Pela Resolução do Conselho Diretor Nº. 220, de 25/01/2011, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete em 31/01/11.

Às fls. 34/51, foi acostado ao processo a correspondência Carta - PR/076/2011/PROLAGOS, de 08/02/11, em resposta ao ofício SECEX nº 038/2011, argumentando que "(...) A Cliente Clara Karam de Lima reside na rua Olinda, 3300, no bairro Palmeiras, em Cabo Frio e está cadastrada na Concessionária conforme matrícula 12341. Recebe abastecimento de água por meio de ligação de 1/2 polegada, devidamente hidrometrada. O local onde reside é bem abastecido e a sua média de consumo está em 22 m3/mês. Possui reservatório de 40m3, com bóia" e que "(...) No mês de agosto e setembro de 2010 a concessionária registrou consumos bem acima da média para esta cliente. Foram realizadas vistorias conforme ordens de serviço de 01/09/2010, 14/09/2010 e 20/09/2010. Os agentes da concessionária identificaram que o nível da bóia encontrava-se muito alto, ocorrendo perdas entre a parede e a laje, sendo que esta não vedava o abastecimento.(...) Em 14/09/2010 foi lavrada a notificação nº 49312 para que a cliente procedesse ao rebaixamento do nível da bóia da cisterna, momento em que a concessionária realizou fotografias sobre o evento".

Acrescenta a Concessionária que "(...) conforme o Decreto 22.872/96 que regulamenta a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Rio de Janeiro, as instalações internas são de responsabilidade dos clientes" e "(...) A obrigação de manutenção das instalações internas pelo cliente também restou estabelecida no Contrato de Prestação de Serviços entregue ao consumidor por determinação da Deliberação AGENERSA nº 570/10:

3.2.6: Arcar com as instalações e **manutenções** das mesmas, a partir da saída do cavalete do hidrômetro e permitir o livre acesso de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA para fins de exame das instalações hidro- sanitárias prediais e leituras dos medidores de água. (grifamos)"

Por fim, conclui a PROLAGOS que após entendimento das partes foi feito "(...) o refaturamento de contas das referências 08 e 09/2010, em face da cliente ter assumido o consumo involuntário da água medida" e "(...) A cliente efetuou o pagamento das contas refaturadas em 20/10/2010 e 02/02/2010, sendo que a sua ligação encontra-se ativa e o seu último consumo, referência 01/2011 foi de 29 m3, com fatura quitada em 02/02/2011, o que indica que após as correções necessárias nas instalações do imóvel o consumo retomou a sua normalidade".

Em 23/03/11, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer tendo em vista as considerações apresentadas pela Concessionária.

Às fls. 54/55, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que: "(...) Entendemos que a Ouvidoria da Agência Reguladora se houve em consonância com o Contrato de Concessão e com a legislação em vigor, inclusive aquiescendo à solicitação por parte da cliente, relativa à intervenção do responsável técnico da AGENERSA, que confirmou que a Concessionária agiu corretamente.

[Assinatura]

(...) Registramos ainda que toda assistência ao cliente foi efetuada, de acordo com o instrumento concessivo, **sendo que o próprio consumidor realizou o acordo com a Concessionária.** Por fim, sugere a Procuradoria "(...) o encerramento do feito".

Expedido Ofício AGENRSA/MF nº. 26/11, de 31/03/11, a Sra. Clara Karam de Lima, informando da instauração do presente processo e concedendo o prazo de 10 (dez) dias para vistas e pronunciamento, objetivando apurar todos os fatos ocorridos no atendimento da Ouvidoria.

Às fls.57/59, foi acostado ao processo email recebido do cliente, de 14/04/11, solicitando que "(...) Caso seja encerrado, gostaria que informasse quem é o responsável técnico da PROLAGOS e da AGENERSA com o respectivo nº CREA-RJ para emitir parecer técnico sobre assunto técnico de medição de água, não quero opinião de administrador de cobrança e muito menos advogado/procurador falar dos meus deveres e direitos".

Acrescenta o cliente que "(...) Pelo entendimento da Prolagos ocorreu um novo incidente e no nosso entendimento o que ocorreu foi uma medição excedente de consumo d'água de setembro/2010, relativa ao período ENCERRAMENTO da leitura (12/08/10) até a notificação (27/08/10) quando foi supostamente identificado a causa, portanto não se trata de um novo incidente e sim uma continuidade do fato ocorrido que se extinguiu dentro do mês de agosto após as tomadas ações corretivas recomendadas pela própria PROLAGOS e fechando imediatamente o registro de entrada, portanto não cabendo uma nova infração. **Pergunto aos administradores e procuradores/advogados entendidos em processo de medição, se a leitura do medidor fosse atrasada em uma semana, teríamos a multa???? Onde está o bom senso????** Quanto ao nº do processo é 1076/2010 junto a PROLAGOS com o valor de **R\$ 334,16 é faturamento indevido**". (grifo no original)

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 47/11 em 11/05/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, tendo em vista o despacho da Procuradoria (fls.54/55) e mensagem via e-mail do cliente.

Em 23/05/11, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) a cliente Clara Karam de Lima, responsável pela matrícula nº 12341 não apresentou nenhuma outra reclamação junto a Prolagos, está sendo devidamente abastecida e se mantém em dia com o pagamento de suas faturas. (...) Sobre o email da cliente (...) esclarecemos que a usuária se irressigna-se contra o pagamento efetuado para o mês de setembro de 2010 no valor de R\$334,16, faturamento este discutido nos presentes autos e já devidamente refaturado (Já que o valor antes do faturamento original era de R\$765,70/vide Extrato de Consumo anexo). Isto, não obstante haver reconhecido e parcelado ainda em 2010 todas as pendências junto a concessionária".



Acrescenta, ainda, a Prolagos que "(...) Conforme se extrai dos autos às fls.54, a procuradoria dessa reguladora bem observou que tanto a Ouvidoria quanto a Câmara de Saneamento prestaram os esclarecimentos necessários, efetuando toda assistência à cliente". Por fim, requer "(...) o encerramento e arquivamento do feito, sob a consideração de que a concessionária cumpriu com o que determina o Contrato de Concessão e a legislação aplicável quanto ao objeto do presente processo".

Em 01/06/11, os autos foram encaminhados à Ouvidoria para que aquela serventia contatasse a cliente para esclarecer, de preferência pessoalmente, envolvendo, se necessário tecnicamente, a CASAN, todo o procedimento adotado por essa Agência em sua reclamação, colher informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da ocorrência nº 518891, se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.

Realizada reunião nesta Agência, entre a Ouvidora e o cliente, apresentando-lhe o gerente técnico da CASAN, o trabalho desenvolvido nesta Autarquia, esclarecendo alguns pontos do processo, em suma, desfazendo o entendimento do reclamante com relação a seu posicionamento em face da atuação da Agência no caso em questão.

Naquela ocasião, o cliente solicitou um último esclarecimento da Concessionária em razão de o mesmo considerar prejudicado, por ter sido cobrado duas vezes por um mesmo evento, e por derradeiro, requer uma nova avaliação da Concessionária para que lhe seja creditado, em contas futuras, valores despendidos na conta de setembro de 2010.

Em 19/07/11, a Concessionária por solicitação da Ouvidoria desta Agência, procede de forma detalhada, informações a respeito da ocorrência objeto do presente processo, esclarecendo em síntese que "(...) Quanto a alegação de ter sido cobrado duas vezes por um mesmo evento, esclarecemos que a Concessionária não procedeu dessa forma com o cliente. Conforme as vistorias realizadas no local, no dia 27/08/2010 e 13/09/2010, mais de um evento que pudesse justificar a elevação do consumo foi observado pelo empresa, quais sejam: o vazamento encontrado na tubulação do jardim do imóvel e a instalação indevida da bóia na cisterna, possibilitando a fuga de água entre a parede e a laje".

Esclarece que "(...) a Concessionária procede a medição dos hidrômetros de acordo com um cronograma de leitura, e nem sempre a elevação do consumo originado por um problema reflete em um único mês".

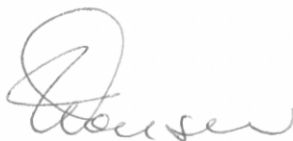
Assevera, ainda, que "(...) A boa fé do cliente e o consumo involuntário foi levado em consideração pela Concessionária a todo momento, tanto que a empresa procedeu com a revisão da constas, efetuando um desconto superior ao valor de R\$3.000,00 (três mil reais). A Concessionária não procedeu desta forma por mera liberalidade e também por ter tido a intenção de ajudar o cliente na solução do seu problema, deixando-o mais satisfeito". *[Assinatura]*

Finaliza a Concessionária informando que "(...) As contas encontram-se pagas e não há débitos, até a presente data, para o imóvel. A Concessionária não poderá oferecer novos créditos para este cliente decorrente do evento ocorrido e já solucionado, uma vez que a empresa já fez o que estava ao seu alcance, tendo superado, com o intuito de satisfazer o cliente, seus procedimentos internos, uma vez que pelo mesmo a conta de Referência 09/2010 não poderia ter sido revista".

Em 21/07/11, a Ouvidora desta Agência, encaminha ao cliente, via e-mail, as detalhadas informações prestadas pela Concessionária e informa que o presente processo está na pauta da Sessão Regulatória que se realizará no dia 28/07/11 às 10:00h.

No mesmo dia do encaminhado, pela Ouvidoria desta Agência, das informações prestadas pela Concessionária, o cliente responde aquela serventia, agradecendo o esforço exercido para esclarecer o assunto. Entretanto, mantém seu posicionamento e reitera suas reivindicações.

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.046/2011
Autuação: 12/01/2011
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência Nº 518891 -
Clara Karam de Lima
Sessão Regulatória: 28 de julho de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado através da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o número 518891 e tem por finalidade avaliar a reclamação do Sr. Hugo Karam de Lima, em nome da cliente Sra. Clara Karam de Lima sobre o alto valor da fatura da Concessionária PROLAGOS no mês de setembro de 2010.

Conforme informações prestadas pela Ouvidoria desta Agência, ao receber a reclamação da cliente, a Ouvidoria da Concessionária enviou técnico ao local para vistoria, no dia 27/08/10, quando foi constatado vazamento interno, portanto de responsabilidade do usuário. Entretanto, em 13/09/10, houve nova vistoria e, embora o vazamento não mais existisse, foi verificado que o nível da bóia na cisterna estava alto, encontrando-se em posição incorreta e ocasionando perda de água entre a parede e a laje, já que a bóia não estava vedando a água.

Apesar das irregularidades detectadas, a cliente solicitou à Concessionária que a conta de setembro de 2010 fosse refaturada para o valor mínimo R\$ 66,54, uma vez que a mesma entendia que o consumo elevado já estaria apontado na conta de agosto, o que não foi possível.

Com o objetivo de solucionar o problema de forma amigável, considerando que poderia ter havido um consumo involuntário por parte da cliente, a Ouvidoria da PROLAGOS propôs um acordo, mediante assinatura de termo de consumo involuntário, em que a conta de setembro de 2010 seria refaturada para R\$ 334,16 (desconto de R\$ 436,34), o que foi, em um segundo momento e com ressalvas, aceito pela cliente.

Após a composição realizada, a cliente reclama, junto à Agência, justificando que o acordo somente foi aceito por imposição da PROLAGOS, persistindo seus reclamos mesmo após as informações prestadas por nossa Ouvidoria, quanto à postura da Concessionária.

A CASAN, através de seu responsável técnico, esclareceu que não só a Concessionária agiu de acordo com o esperado, já que nada de indevido havia na cobrança da referida fatura, como também que o acordo por ela proposto o fora feito exclusivamente a seu critério.

Através de mensagem, via e-mail, trocada entre a responsável pela Ouvidoria e o gerente da CASAN, com cópia ao Cliente, aquela Câmara Técnica assinala:

“(...) É importante esclarecer as áreas de responsabilidade: (...) CONCESSIONÁRIA: Tem responsabilidade em fornecer água de boa qualidade, verificada frequentemente através de análises, limitando-se até o hidrômetro. Qualquer perda ocorrida dentro do seu limite o ônus é totalmente da Concessionária; USUÁRIO: Tem responsabilidade de manter a sua instalação interna em boas condições de uso. Qualquer perda na instalação interna o ônus é por conta do Usuário. (...) A Concessionária não tem obrigação contratual de fazer reparos na instalação interna do Usuário. A inspeção da instalação interna pela Concessionária tem por objetivo sugerir uma maneira mais econômica de utilizar a água, indicando falhas na instalação que provocam o DESPERDÍCIO”.

A Concessionária PROLAGOS, em suas considerações, requer o encerramento e arquivamento do feito, por entender que cumpriu com o que determina o Contrato de Concessão e a legislação aplicável quanto ao objeto do presente processo.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer jurídico, esclarece que *“(...) a Ouvidoria da Agência Reguladora se houve em consonância com o Contrato de Concessão e com a legislação em vigor, inclusive aquiescendo à solicitação por parte da cliente, relativa à intervenção do responsável técnico da AGENERSA, que confirmou que a Concessionária agiu corretamente”.* Por fim, sugere a Procuradoria *“(...) o encerramento do feito”.*

Da análise dos autos, pude depreender que, apesar de ter sido constatado o desperdício provocado por defeito na instalação interna da usuária, mesmo que, ao que tudo indica, de forma involuntária, a Concessionária atendeu a cliente com base no contrato e normativas vigentes.

Ademais, a teor do Decreto 22.872/96 que regulamenta a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no estado do Rio de Janeiro, a responsabilidade pelas instalações internas é do cliente, cabendo ao mesmo conservar e manter em bom estado de conservação.

Contudo, se a Concessionária propôs o acordo no sentido de minimizar o gasto com o valor real com aquela fatura que arcaria a Cliente, fez por livre e espontânea vontade, até porque, não é obrigada a adotar tal postura.

Merece ser destacado que os autos foram encaminhados à Ouvidoria, em 01/06/11, para que aquela serventia contatasse a cliente para esclarecer, de preferência pessoalmente, envolvendo, se necessário tecnicamente, a CASAN, todo o procedimento adotado por essa Agência em sua reclamação, colher informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da ocorrência nº 518891, se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.



Realizada reunião nesta Agência, entre a Ouvidora e o cliente, apresentando-lhe o gerente técnico da CASAN, o trabalho desenvolvido nesta Autarquia, iluminando alguns pontos do processo, em suma, desfazendo o entendimento do reclamante com relação a seu posicionamento em face da atuação da Agência no caso em questão.

Naquela ocasião, o cliente, demonstrando-se satisfeito, solicitou um último esclarecimento da Concessionária em razão de o mesmo se considerar ainda prejudicado, por ter sido cobrado duas vezes por um mesmo evento, e por derradeiro, requereu uma nova avaliação da Concessionária para que lhe seja creditado, em contas futuras, valores despendidos na conta de setembro de 2010.

Em 19/07/11, a Concessionária por solicitação da Ouvidoria desta Agência, procede de forma detalhada, informações a respeito da ocorrência objeto do presente processo, esclarecendo em síntese que *"(...) Quanto a alegação de ter sido cobrado duas vezes por um mesmo evento, esclarecemos que a Concessionária não procedeu dessa forma com o cliente. Conforme as vistorias realizadas no local, no dia 27/08/2010 e 13/09/2010, mais de um evento que pudesse justificar a elevação do consumo foi observado pelo empresa, quais sejam: o vazamento encontrado na tubulação do jardim do imóvel e a instalação indevida da bóia na cisterna, possibilitando a fuga de água entre a parede e a laje"*.

Esclarece, ainda, que *"(...) a Concessionária procede a medição dos hidrômetros de acordo com um cronograma de leitura, e nem sempre a elevação do consumo originado por um problema reflete em um único mês"*.

Finaliza a Concessionária informando que *"(...) As contas encontram-se pagas e não há débitos, até a presente data, para o imóvel. A Concessionária não poderá oferecer novos créditos para este cliente decorrente do evento ocorrido e já solucionado, uma vez que a empresa já fez o que estava ao seu alcance, tendo superado, com o intuito de satisfazer o cliente, seus procedimentos internos, uma vez que pelo mesmo a conta de Referência 09/2010 não poderia ter sido revista"*.

Objetivando dar total informação e transparência, este posicionamento da Concessionária foi repassado ao cliente, que, no entanto, permaneceu com o seu entendimento anterior.

Apesar do inconformismo remanescente do cliente, entendo que a Agência cumpriu seu papel no episódio e, principalmente, que a Concessionária também o fez, inclusive, indo além de sua obrigação.



Por todo o exposto e, considerando o parecer técnico da CASAN e da Procuradoria, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Considerar que a atuação da Concessionária PROLAGOS encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

II - Determinar que a SECEX encaminhe cópia do voto e da deliberação em resposta à reclamação da Sra. Clara Karam de Lima.

III - Encerrar o processo.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.046 1201

Data 12/01/11 Fis.: 116

Rubrica: @



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 800

DE 28 DE JULHO DE 2011.

*Concessionária PROLAGOS-
Ocorrência nº 518891 -
Clara Karam de Lima*

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-12/020.046/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Considerar que a atuação da Concessionária PROLAGOS encontra-se em conformidade com o Contrato de Concessão e a Legislação em vigor em relação ao objeto do presente processo.

Art.2º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia do voto e da Deliberação em resposta a reclamação da Sra. Clara Karam de Lima.

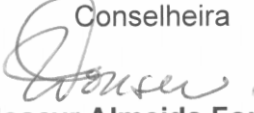
Art.3º - Encerrar o processo.

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

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro