



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº.: E-12/003.252/2013.
Data de autuação: 02/04/2013.
Concessionária: PROLAGOS.
Assunto: CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PROGRAMAS DE COMBATE A FRAUDES.
Sessão Regulatória: 30/10/2013.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pelo requerimento SECEX n.º 200, com o fito de avaliar os "programas de combate a fraudes, pela Concessionária Prolagos".

Através da Resolução do Conselho Diretor n.º 358, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Às fls. 13/25, a Delegatária trouxe aos autos relatório descrevendo as ações desenvolvidas pela concessionária para combate às fraudes, o qual reproduzo em parte:

"AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA PROLAGOS NO COMBATE ÀS FRAUDES

Todos nós temos a responsabilidade de contribuir para mudar a tendência de escassez continuada dos recursos hídricos e a Prolagos está fazendo a sua parte e, para isso, trabalha 24 horas por dia todos os dias do ano para levar água de qualidade aos municípios onde atua na Região dos Lagos: Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Iguaba Grande e São Pedro da Aldeia.

Uma das maiores contribuições que a Prolagos dá para a preservação dos recursos hídricos na Região dos Lagos são as ações realizadas pela empresa no combate às perdas de água.

*Para ajudar a empresa a combater as perdas de água na região, a Prolagos deu início em 2012 um projeto denominado **Prolagos Do Seu Lado**.*

O projeto foi assim denominado, porque possui objetivos bem definidos para aproximação com da (sic) empresa para com seus clientes.

*Através do **Prolagos Do Seu Lado** a empresa irá visitar até o final de 2013 casa por casa de todos os bairros dos cinco municípios da Concessão.*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Depois de realizadas as visitas em nas (sic) casas dos bairros, uma equipe é mantida fixa numa região para que a companhia possa fornecer mais agilidade e qualidade na execução dos serviços comerciais da Prolagos.

*Os principais pontos objetivados pelo projeto **Prolagos Do Seu Lado** são:*

- = Atualizar os cadastros;*
- = Lacrar as ligações de água;*
- = Combater furtos de água, ou 'gatos';*
- = Verificar reclamações de contas altas;*
- = Parcelar débitos de forma diferenciada e flexível;*
- = Substituir hidrômetros antigos, velhos e obsoletos;*
- = Verificar vazamentos nas instalações hidráulicas particulares dos imóveis.*

METODOLOGIA UTILIZADA

A implantação operacional do projeto se deu em duas etapas bem definidas:

▪ **Fase de ARRASTÃO**

Fase onde um grande número de equipes é direcionado a um determinado bairro ou região para fiscalização casa por casa, rua por rua, bairro por bairro com base num ordenamento cronológico definido através do estudo dos indicadores comerciais e operacionais (ranking das oportunidades).

▪ **Fase de SETORIZAÇÃO**

Após o término da fase do arrastão, em seguida uma equipe é mantida fixa na região com a missão de executar todos os serviços comerciais daqueles clientes, manter e melhorar os índices alcançados com o arrastão. em geral o dimensionamento é feito considerando 01 equipe fixa setORIZADA para cada 3,0 Mil clientes.

ETRUTURA (sic) DA EQUIPE PARA O PROJETO

Equipe administrativa = 13 colaboradores.



Equipe de campo = 100 colaboradores.

O COMBATE AO FURTO DE ÁGUA ('GATO')

O furto de água, também conhecida como fraude ou mais popularmente por 'gato' é uma infração grave prevista no código penal. Através do chamado 'gato' o usuário consome água sem pagar por ela, prejudicando não apenas à Prolagos, mas toda a população ao seu redor.

Isso porque, os usuários com 'gato' em geral esbanjam água e consomem muito além do que realmente necessitam.

Os tipos mais comuns de fraudes detectadas pela Prolagos, são:

= Ligação de água clandestina: quando um consumidor conecta uma tubulação à rede de abastecimento de água da Prolagos sem seu conhecimento e anuência para que todo o seu consumo de água seja registrado;

= By-pass/Desvio: quando o consumidor realiza um desvio instalando uma conexão antes do hidrômetro para desviar de parte da água consumida para que ela não seja registrada pelo medidor de água (hidrômetro);

= Irregularidade no Hidrômetro: quando o consumidor atua diretamente sobre o hidrômetro de forma a prejudicar total ou parcialmente o registro da água consumida;

= Violação De Corte: quando o consumidor, cujo serviço foi suspenso por falta de pagamento, restabelece o serviço por conta própria para que não tenha que pagar seus débitos nem o consumo que será feito dali por diante.

(...)

CASOS DE LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA

As ligações clandestinas normalmente são feitas com materiais impróprios, gerando vazamentos nas conexões e possibilidade de CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA do consumidor, de sua família e de seus vizinhos.

CASOS DE BY-PASS/DESVIO



Os by-pass ou desvios normalmente são feitos com materiais impróprios, gerando vazamentos nas conexões e possibilidade de CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA do consumidor, de sua família e de seus vizinhos.

(...)

OUTROS CASOS DE DANOS NO HIDRÔMETRO COM OBJETIVO DE FRAUDAR A MEDIÇÃO E QUE APRESENTA GRAVE RISCO DE CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA

A Prolagos incentiva os clientes que possuem irregularidade em sua ligação a se apresentarem para regularizar a situação. Quando um cliente se autodenuncia ele fica livre da multa e de registro de ocorrência policial.

AÇÕES COM A POLÍCIA ESPECIALIZADA

Para as ações de maior porte/complexidade a Prolagos conta com apoio das policias especializadas do Rio de Janeiro: DECON - Delegacia do Consumidor e DPMA - Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente.

(...)

TREINAMENTO E PREPARO EMOCIONAL DAS EQUIPES

Os profissionais que atuam no setor de combate às fraudes passam por treinamentos constantemente para se manterem preparados a enfrentar as situações adversas da função que desempenham. Além disso, a reciclagem rotineira auxilia na preparação das equipes para detecção das fraudes.

Além disso, as equipes passam por reuniões mensais e em algumas vezes (sic) semanais para alinhar procedimentos e checar o direcionamento das ações.

As reuniões ajudam na compreensão das dificuldades enfrentadas pelas equipes no dia dia do projeto e contribui de forma significativa para o seu avanço.

ATENDIMENTO ITINERANTE

Parte também do projeto Prolagos Do Seu Lado é o Atendimento Itinerante. Este atendimento móvel é uma forma que a empresa criou para irmos até as



Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.252/2013
Data 02/04/13 Fls.: 70
Rubrica: *[assinatura]*

áreas mais distantes dos centros, facilitando o acesso principalmente dos clientes de baixa renda.

O Atendimento Itinerante presta todos os serviços a que os clientes têm acesso nas lojas de atendimento, dentre eles: negociação de débitos, troca de titularidade da matrícula, solicitação de nova ligação, etc.

(...)

RESULTADOS DO PROJETO

Parte também do projeto Prolagos Do Seu Lado é o Atendimento Itinerante. Este atendimento móvel é uma forma que a empresa criou para irmos até as áreas mais.

*Abaixo os principais resultados alcançados pelo projeto **Prolagos Do Seu Lado** até maio de 2013*

- = Clientes novos adicionados à base = 3.329 economias;*
- = Clientes cortados recuperados = 6.682 economias;*
- = Multas/infrações aplicadas = 3.118 notificações;*
- = Hidrômetros substituídos = 14.255 medidores."*

Às fls. 29/31, a Câmara de Saneamento da AGENERSA emitiu a Nota Técnica n.º 085-A/2013, aduzindo:

"(...)

Esta Câmara de Saneamento conclui que a Concessionária Prolagos, vem desenvolvendo um Program de Combate a Fraudes que propiciará a obtenção de resultados positivos.

A CASAN recomenda que a Concessionária apresente relatórios trimestrais, informando sobre as atividades desenvolvidas para a obtenção de redução das fraudes ocorridas no Sistema, propiciando o acompanhamento, pela CASAN, dos resultados alcançados no Programa de Combate às fraudes.

(...)"



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº C-12/003.252/2013
Data 02/10/13 Fls.: 77
Rubrica: ✓

Cumprindo o determinado pela CASAN, a Delegatária, às fls. 36/39 apresentou os relatórios, 1º período, de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013 (fls. 37/38), e 2º período (fls.39), todo o ano de 2012, respectivamente, os quais reproduzo em parte:

"1. Fraudes identificadas

Fls. 37/38: no período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013, foram identificadas 2.835 fraudes;

Fls. 39: no ano de 2012, foram identificadas 2.920 fraudes.

2. Fraudes solucionadas

Fls. 37/38: no período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013, foram solucionadas 2.835 fraudes;

Fls. 39: no ano de 2012, foram solucionadas 2.920 fraudes.

3. Fraudes solucionadas com intervenção policial

Fls. 37/38: no período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013, não tivemos nenhuma fraude solucionada mediante intervenção policial;

Fls. 39: no ano de 2012, 37 fraudes foram solucionadas mediante intervenção policial.

4. Indicação de fraudes que ocorreram por reincidência

Fls. 37/38: no período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013, foram identificadas 157 matrículas com reincidência de fraude;

Fls. 39: no ano de 2012, foram identificadas 122 matrículas com reincidência de fraude.

5. Quantidade de água perdida em decorrência das fraudes solucionadas

Fls. 37/38: em decorrência das fraudes solucionadas, no período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de agosto de 2013, em média, apuramos 2.441.050 m³ de volume perdido de água;

Fls. 39: em decorrência das fraudes solucionadas, no ano de 2012, em média, apuramos 3.246.479 m³ de volume perdido de água;



Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.252/2013
Data 02/09/13 às 7h
Rubrica: *[assinatura]*

6. Ações desenvolvidas no Combate a Fraudes

Fls. 37/38:

- *Criação de projeto específico de Combate a Fraudes com aproximadamente 115 colaboradores (Prolagos do Seu Lado);*
- *Criação de canal para denúncia anônima, via website da Prolagos (www.prolagos.com.br) e SAC (0800-7020195);*
- *Implantação de ocorrência de leitura para que os leituristas em sua rotina possam informar casos suspeitos;*
- *Ações pontuais em grandes pontos de furto de água ("macacas"), com intervenção de polícia especializada do Rio de Janeiro;*
- *Implantação de procedimentos para vistoria de pós-corte;*
- *Adoção de padrão de ligação composto por caixa de proteção instalada no muro (externa ao imóvel).*

Fls. 39:

- *Criação de projeto específico de Combate a Fraudes com aproximadamente 115 colaboradores (Prolagos);*
- *Criação de canal para denúncia anônima, via website da Prolagos (www.prolagos.com.br) e SAC (0800-7020195);*
- *Implantação de ocorrência de leitura para que os leituristas em sua rotina possam informar casos suspeitos;*
- *Ações pontuais em grandes pontos de furto de água ("macacas"), com intervenção de polícia especializada do Rio de Janeiro;*
- *Implantação de procedimentos para vistoria de pós-corte;*
- *Adoção de padrão de ligação composto por caixa de proteção instalada no muro (externa ao imóvel)."*

Em nova manifestação da CASAN, às fls. 40/45, analisando detidamente o processo, exarou a Nota Técnica nº 103/2013, *in verbis*:

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.252/2013
Data 02 / 04 / 13 Fls.: 73
Rubrica: <i>[assinatura]</i>

"Esta Câmara de Saneamento conclui que a Concessionária Prolagos conta com uma boa estrutura para atuar no combate às fraudes que estão ocorrendo, o que pode ser constatado observando-se os números apresentados nos relatórios, ou seja, no ano de 2012 foram identificadas, em média 243 fraudes por mês e nos 08 primeiros meses de 2013 esse número já teve um significativo acréscimo, passando para 354 fraudes por mês, um aumento de aproximadamente 46%.

Resumindo, a Equipe da Concessionária conseguiu aumentar a sua capacidade de identificação de fraudes, passando de aproximadamente de 08 (oito) para 12 (doze) identificações por dia.

Esse aumento de incidência de fraudes provoca um significativo acréscimo no volume de água que está sendo perdido, provocando reflexo na melhoria do abastecimento da população da área de concessão e no próprio faturamento da Concessionária.

As perdas de água provocadas por fraudes, de acordo com os relatórios acima mencionados, passam de 270.540 m³ por mês em 2012, para 305.130 m³ por mês em 2013.

As FRAUDES mais comuns, encontradas são:

- *violação do lacre de segurança do hidrômetro,*
- *perfurações na cúpula interna do hidrômetro,*
- *desvio de água antes do hidrômetro,*
- *ligação direta na rede de abastecimento,*
- *violações de ligações cortadas e*
- *intervenções no cavalete.*

*No entendimento desta Câmara de Saneamento, a Concessionária Prolagos deverá também, concentrar esforços em promover **Campanhas Publicitárias** no sentido de desestimular a **prática nociva** da realização da **LIGAÇÃO CLANDESTINA**, pela população.*

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003-252/2013
Data 02/04/13 Fls.: 74
Rubrica:

Finalizando, a Concessionária Prolagos atendeu satisfatoriamente a solicitação constante do Ofício AGENERSA/ CASAN Nº 43/2013, apresentando os relatórios acima citados que propiciarão o acompanhamento pela CANAS dos resultados que serão alcançados no programa de Combate às Fraudes.

Entendendo ter atendido à solicitação contida no despacho acima citado e nada mais havendo a expor, a CASAN encerra a presente Nota Técnica ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários."

Remetidos os autos à Procuradoria, para fins de manifestação, às fls. 51/53 exarou o parecer, *in verbis*:

"(...)

O contrato de concessão, em sua cláusula 36ª, §2º dispõe que é obrigação da concessionária 'informar às Autoridades Públicas quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em razão das atividades objeto da concessão'. Por conseguinte combater as fraudes na rede de distribuição de água é obrigação contratual de CAJ, em cooperação com o Poder Público, no caso a Delegacia de Serviços Públicos Delegados, da Polícia Judiciária.

Isto posto, e com base na (sic) Notas Técnicas Agenersa/Casan n.º 085-A e 103, do ano de 2012, opino por considerar que vem sendo cumprido, pela Concessionária Águas de Juturnaíba, os termos do contrato de concessão e da determinação do Conselho Diretor da Agenersa.

É o parecer."

Em seguida, às fls. 54, fora concedido prazo de 10 dias para apresentação de razões finais a Concessionária, através do Ofício AGENERSA CODIR/JB n.º 139.

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.252/2013

Data 02/04/13 Fis.: 75

Rubrica: J

Processo nº.: E-12/003.252/2013.
Data de autuação: 02/04/2013.
Concessionária: PROLAGOS.
Assunto: CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PROGRAMAS DE COMBATE A FRAUDES.
Sessão Regulatória: 30/10/2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pelo requerimento SECEX n.º 200, com o fito de avaliar os "*programas de combate às fraudes, realizados pela Concessionária Prolagos*".

Às fls. 13/25, a Delegatária trouxe aos autos relatório descrevendo as ações desenvolvidas pela Concessionária no combate às fraudes, projeto denominado **Prolagos Do Seu Lado**, merecendo destaque:

- i.* Equipes em determinadas regiões para atendimento aos clientes, à base de 01 (uma) equipe para cada 3.000 (três mil) clientes;
- ii.* Ações com apoio das Delegacias especializadas do Rio de Janeiro, ora com a DECON - Delegacia do Consumidor, ora com a DPMA - Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente;
- iii.* Treinamento e preparo emocional das equipes;
- iv.* Atendimento Itinerante, levando a todos os clientes os serviços disponíveis nas lojas de atendimento;
- v.* Demais ações pontuais, tais como vistoria pós-corte, caixa da ligação externa ao muro e canal direto para denúncia anônima.

A Câmara de Saneamento da AGENERSA, ao se manifestar, entendeu que as ações desenvolvidas vem sendo realizadas de forma satisfatória, posicionamento ratificado pela Procuradoria.

Observei que o Relatório apresentado às fls. 13/25 vem pontuando adequadamente as ações desenvolvidas pela Delegatária, inclusive com fotos e trechos de jornais, mostrando que a mesma não está dando azo a cometimentos de crimes por parte de eventuais usuários.

Entretanto, considero que ficou um pouco aquém do esperado as Campanhas Publicitárias no sentido de desestimular a prática deletéria da *Ligação Clandestina*, bem como o



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.252/2013
Data 02/04/13 Fls.: 76
Rubrica:

estímulo para que os demais clientes venham a denunciar, caso saibam da ocorrência de referida fraude.

Neste sentido, destaco que, quanto menor for a incidência de desvio de água, maiores são os benefícios para todos os envolvidos na relação, quer seja a Concessionária, quer seja o usuário, direta ou indiretamente envolvido.

Para a Delegatária, evita-se que não receba pela prestação do serviço; para o consumidor, resta a certeza que não correrá o risco de chegar ao seu imóvel água contaminada, bem como propicia aos órgãos públicos a atuação estatal, reprimindo comportamentos criminosos.

Sendo assim, filio-me a orientação esposada nas razões do presente voto, para sugerir ao Conselho Diretor:

- Considerar satisfatórias as ações desenvolvidas pela Concessionária Prolagos no combate às fraudes;
- Determinar que em até 60 (sessenta) dias a Concessionária elabore Campanha Publicitária no sentido de desestimular a prática deletéria da Ligação Clandestina pela população, informando esta AGENERSA, a qual, mediante processo regulatório, a analisará.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.252/2013
Data 02/04/13. Fis.: 77
Rubrica: X

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1804

DE 30 DE OUTUBRO DE 2013.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS –
PROGRAMAS DE COMBATE A FRAUDES.

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 nº E-12/003.252/2013, por unanimidade,

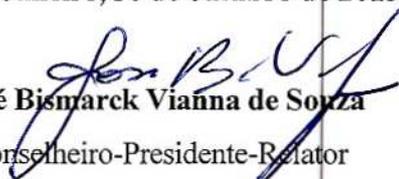
DELIBERA:

Art. 1º - Considerar satisfatórias as ações desenvolvidas pela Concessionária Prolagos no combate às fraudes.

Art. 2º - Determinar que em até 60 (sessenta) dias a Concessionária elabore Campanha Publicitária no sentido de desestimular a prática deletéria da Ligação Clandestina pela população, informando esta AGENERSA, a qual, mediante processo regulatório, a analisará.

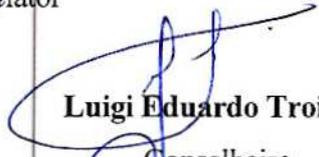
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

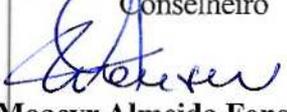
Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Mario Flávio Moreira
Vogal