



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.546 / 2013

Data 27 / 08 / 2013 Fts.: 56 57

Rubrica *✓* Vale emenda em *✓* *carimim* *✓*

---

<b>Processo nº:</b>	<b>E-12/003.546/2013</b>
<b>Autuação:</b>	<b>27/08/2013</b>
<b>Concessionária:</b>	<b>Prolagos</b>
<b>Assunto:</b>	<b>Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Valor indevido de cobrança.</b>
<b>Sessão Regulatória:</b>	<b>28 de novembro de 2013</b>

---

### RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado para apurar possível cobrança indevida, conforme reclamação da consumidora Adriana Constancio, formalizada em 25/08/13 via email à Prolagos, com cópia a esta Agência.

A título de informação, consta na reclamação que a consumidora "gostaria de retirar o hidrômetro (...) devido a quebra de contrato" por parte da Concessionária, pois "estão (...) cobrando contas de água sem abastecimento".

Ato contínuo, a consumidora enumera alguns exemplos quanto às cobranças indevidas:

"1) Cobrança indevida com vencimento em 11/08 referente ao abastecimento de junho/13, onde foi feita a reclamação e gerada nova conta para 15/08 no valor de 01 parcela do hidrômetro. Obs.: Quando aceitei colocar água na minha casa a cobrança do hidrômetro viria somente a partir do abastecimento. OBS.: O número de protocolo não me foi passado em nenhum momento e não me lembro o dia da reclamação porem entendo que os senhores tenha essa informação.

2) Cobrança indevida com vencimento em 11/09 referente ao abastecimento de julho/13, onde nova reclamação foi feita e *pd*



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

---

*novamente não me foi passado o número do protocolo. OBS:  
Reclamação realizada em 25/08*

*3) Entrei em contato em 25/08 e solicitei o número do protocolo das ligações anteriores e a atendente me informou que não pode me passar, posteriormente solicitei falar com a supervisão e a mesma me informou que não tinha supervisor e por fim pedi que retirasse o hidrômetro e ela me disse que teria que ir a loja."*

Por fim, a consumidora expressa da seguinte maneira sua insatisfação:

*"(...) não posso ser penalizada perdendo o dia de trabalho<sup>1</sup>, para retirar da minha casa um equipamento que não me serve e que me traz cobranças indevidas a 02 meses (...). É meu direito como consumidora ter meu serviço cancelado se houve quebra contratual, é meu direito ter os números de protocolo de atendimento informados a qualquer momento, é meu direito como consumidora ter acesso as gravações das minhas ligações e ainda é meu direito falar com o supervisor de atendimento sempre que eu solicitar (...) nenhum dos meus direitos assegurados na lei do consumidor estão sendo respeitados."*

Por meio da Resolução do CODIR nº 390, o presente processo foi sorteado à minha relatoria em 09/09/13, chegando ao meu gabinete em 25/09/13, já com instrução da Ouvidoria e da CASAN.

Às folhas 14/25, a Ouvidoria junta cópias de emails trocados entre a cliente e a Ouvidoria da Prolagos.

---

<sup>1</sup> Alega que trabalha em Macaé.



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.546/2013  
Data 27/08/2013 Fls.: 58 59  
Rubrica 9

Vale emenda  
em cartório

Em resposta à reclamação da usuária, a Prolagos informa que o seu pleito fora registrado na Ouvidoria da Prolagos, sob o nº 1918/2013 e que *"técnicos da Prolagos compareceram ao local e de fato identificaram problemas no abastecimento."*

Informa, ainda, que *"estaremos suspendendo a cobrança pelo serviço de ligação de água com instalação de hidrômetro, até que haja a devida normalização do abastecimento. As contas ref 07 e 08/2013 serão canceladas e a Prolagos só passará a cobrar pela taxa mínima quando comprovadamente ela solucionar o problema do abastecimento."*

Quanto ao número de protocolo de atendimento, a Prolagos pede *"desculpas pela dificuldade encontrada no ato do atendimento, mas a informação não foi passada para a senhora no mesmo momento em que a solicitação foi feita, pois a atendente não tinha acesso para consultar protocolos de atendimentos anteriores, de outras datas, mas este problema foi solucionado e todas as atendentes já possuem o referido acesso ao sistema, evitando assim que problema como este ocorra novamente."*

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, quanto às manifestações da Concessionária, a consumidora informa que *"A reclamação foi devidamente atendida e inclusive no início deste mês passei receber água."*

Por meio da Nota Técnica nº 104/2013, a CASAN faz a seguinte análise:

*"Após uma sucessiva troca de correspondências entre a Sra. Adriana e a Prolagos, em menos de um mês, chegou-se à uma solução que atendeu satisfatoriamente à usuária (...).*

*Diante do exposto acima, esta Câmara de Saneamento conclui que a reclamação apresentada pela Sra. Adriana Constâncio foi devidamente atendida pela Prolagos, ficando, portanto, esgotada a matéria contida no Presente Processo"*



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Em respeito ao princípio do contraditório e ampla defesa, em 04/10/13, a Concessionária foi instada a apresentar considerações, conferindo-se prazo de cinco dias. Contudo, a Concessionária não se manifestou.

Diante da falta de resposta da Prolagos, em 14/10/13, os autos foram encaminhados à Procuradoria para emitir parecer jurídico. Em 16/10/13, fora do prazo, a Concessionária encaminha ao Protocolo da AGENERSA, Carta nº 1246/2013, referendando o parecer da CASAN e requerendo arquivamento do processo.

Em seu parecer, a Procuradoria ressalta que a usuária formalizou a reclamação em 25/08/13, sendo atendida apenas em 05/09/13, conforme informação trazida pela Prolagos.

Diante disso, a Procuradoria entende que:

*"Prolagos atuou em desarmonia com o previsto pelo Contrato de Concessão, notadamente no que se refere à obrigação de prestar serviço adequado ao usuário.*

(...)

*Logo, discordo do entendimento legal apresentado pela CASAN no sentido e que a matéria contida nos autos se esgotou por ter, a reclamação, sido solucionada.*

*Primeiramente porque ocorreu descumprimento de cláusula contratual pela Concessionária.*

*Em segundo lugar, por fato de restar incontroverso nos autos que a concessionária procedeu cobranças indevidas e reconhecendo-as, realizou os respectivos cancelamentos.*





Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.546/2013  
Data 27/08/2013 Fto.: 6061  
Rubrica:

Vale emenda  
sem carimbo

---

*Leve-se em consideração também que a concessionária (...), demorou mais de 1 (uma) semana para solucionar o problema de abastecimento.*

*Consequência lógica, S.M.J, é a necessidade de aplicação de penalidade, que deve guardar adequação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade."*

Instada a apresentar Razões Finais, a Concessionária frisa que "a cliente contou com rápida solução para sua demanda (3 dias), ainda que tenha demandado de vistoria", ressalta que a cliente ficou satisfeita com a solução do problema e por esta razão, relata não concordar "com o Parecer da Procuradoria de merecer a concessionária a aplicação de penalidade já que a questão foi devidamente solucionada administrativamente e de forma rápida."

Ante ao exposto, requer seja o presente processo arquivado.

É o relatório.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro - Relator



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

---

<b>Processo nº:</b>	E-12/003.546/2013
<b>Autuação:</b>	27/08/2013
<b>Concessionária:</b>	Prolagos
<b>Assunto:</b>	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Valor indevido de cobrança.
<b>Sessão Regulatória:</b>	28 de novembro de 2013

---

### VOTO

O presente processo foi instaurado para apurar possível cobrança indevida, conforme reclamação da consumidora Adriana Constancio, formalizada em 25/08/13 via email à Prolagos, com cópia a esta Agência.

Em síntese, a consumidora solicitou a ligação de água em sua residência em junho/13, e segundo alegações da cliente, os valores parcelados referente à instalação do hidrômetro, seriam cobrados apenas a partir do abastecimento de água.

Ocorreu que, mesmo sem abastecimento de água, foram geradas duas boletas, uma com vencimento em agosto/2013 e outra em setembro/2013, respectivamente referente ao abastecimento de junho/2013 e julho/2013, além do parcelamento referente à instalação do hidrômetro.

Destaco que, na prática, o fornecimento de água não ocorreu, pois conforme a própria Prolagos o abastecimento só foi retomado em 05/09/13.

Esse foi o fato motivador da reclamação junto à Prolagos, onde a reclamante alegou também, não ter recebido os protocolos de atendimento, não ter êxito ao falar com um supervisor e quando solicitou a retirada do hidrômetro, foi informada que para solução do seu problema, deveria ir pessoalmente à loja.



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.546/2013  
Data 27/08/2013 Cls.: 6263  
Rubrica

*Vale emenda  
em carimbo*

Tais alegações causaram grande insatisfação à consumidora, que informou trabalhar em Macaé, necessitando portanto, perder o dia de trabalho para, segundo seu relato, *"retirar da minha casa um equipamento que não me serve e que me traz cobranças indevidas a 02 meses (...), nenhum dos meus direitos assegurados na lei do consumidor estão sendo respeitados"*.

Diante das reclamações da consumidora, a Prolagos admitiu falhas, quanto à falta dos protocolos alegou ter solucionado o problema, informando que *"todas as atendentes já possuem o referido acesso ao sistema, evitando assim que problema como este ocorra novamente."*, quanto ao abastecimento de água, informou em 05/09/13, que o abastecimento da localidade encontrava-se normalizado.

Em fase de instrução processual, a CASAN entendeu que a Prolagos chegou à uma solução que atendeu satisfatoriamente à usuária, concluindo, assim, que a reclamação fora devidamente atendida, ficando, portanto, esgotada a matéria.

Já a Procuradoria discordou do *"entendimento legal apresentado pela CASAN no sentido de que a matéria contida nos autos se esgotou por ter, a reclamação, sido solucionada."*

Segundo entendimento do jurídico, a Prolagos *"atuou em desarmonia com o previsto pelo Contrato de Concessão, notadamente no que se refere à obrigação de prestar serviço adequado ao usuário"* e pelo *"fato de restar incontroverso nos autos que a concessionária procedeu cobranças indevidas e reconhecendo-as, realizou os respectivos cancelamentos."*

Por fim, opinou pela aplicação de penalidade, guardando adequação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Diante da sugestão da Procuradoria, informo que comungo do mesmo entendimento, pois a Prolagos descumpriu a Cláusula Décima - do Serviço Adequado -



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.546/2013  
Data 27 / 08 / 2013 Fls.: 63/64  
Rubrica Voto emenda  
em carimbo

do Contrato de Concessão, quando não atingiu padrão satisfatório, tanto de eficiência, ao cobrar por dois meses por um serviço não prestado, a saber, o abastecimento de água, quanto de cortesia, ao deixar de prestar informações dos atendimentos anteriores, bem como informar os protocolo de atendimento à reclamante.

Entendo também que houve descumprimento ao Manual de Procedimentos para prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico<sup>1</sup>, que em seu Art.23, estabelece prazos para que a Concessionária atenda às consultas e reclamações dos usuários. No caso em tela, o item 8 estabelece prazo de 48 horas para "*Atendimento a falta d'água em logradouros*", prazo não respeitado pela Prolagos.

Em que pese as falhas cometidas pela Concessionária, compete a seu favor, a forma diligente com que tratou deste caso, pois após a reclamação da consumidora, suspendeu a cobrança pelo serviço de ligação de água com instalação de hidrômetro até a normalização do abastecimento.

Ressalto também a postura pró ativa da Prolagos, quando admitiu as falhas e prontamente cuidou para que todas as atendentes de sua Ouvidoria possuíssem acesso ao histórico dos clientes, bem como de seus respectivos protocolos, evitando assim a recorrência do problema.

Se por um lado, os erros cometido pela Prolagos levam à aplicação de multa pecuniária, em razão das cobranças indevidas, da falta de abastecimento de água e da falta de cortesia no atendimento da reclamante, por outro lado, a atitude de reconhecer os erros e o interesse em solucioná-los, atenuam sua penalidade, até porque, não é do meu conhecimento que problemas semelhantes a esse tenham ocorrido.

Dessa forma, considerando o todo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

<sup>1</sup> Deliberação AGENERSA nº 115, de 26/06/07 - Art. 3º



Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

**Serviço Público Estadual**

Processo nº E-12/003.546/2013

Data 27/08/2013 **Fls.: 6465**

Rubrica

*Vale emenda  
em carimbo*

---

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base nas Cláusulas Décima, parágrafo primeiro e segundo; e Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo, inciso I, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

Assim voto.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro - Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Processo nº E-12/003.546/2013

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 184

Data 27 / 08 / 2013 Fls.: 6566

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013

Rubrica

Uma emenda  
em anexo

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Valor indevido de cobrança.**

**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-12/003.546/2013, por unanimidade,

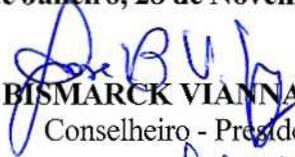
**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base nas Cláusulas Décima, parágrafo primeiro e segundo; e Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo, inciso I, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo;

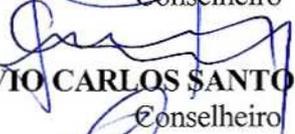
**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

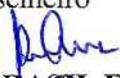
Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2013

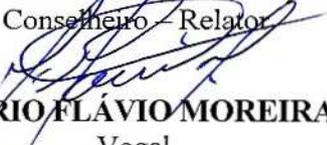
  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro - Presidente

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**  
Conselheiro

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro - Relator

  
**MÁRIO FLÁVIO MOREIRA**  
Vogal