



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.689/2012
Data 20/11/12 Fís: 106
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.689/2012
Data de autuação: 21/11/2012
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA – Cobrança indevida
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

RELATÓRIO

O presente Regulatório foi instaurado para apurar reclamação da usuária Catarina Baptista da Rosa, registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora. A usuária, residente em São Pedro da Aldeia, informa que “há mais de um ano venho tendo problemas com a Prolagos. No endereço anterior, onde vivemos por mais de 3 anos, a conta de água nunca foi de 50 reais. Aqui os valores são em torno de 150 reais.” Relata que a família é constituída de 2 adultos e 1 criança e que não existe piscina ou outro motivo que justifique o alto consumo. Neste sentido, esclarece a Prolagos que “em 06/05/2011 foi feita uma vistoria interna no imóvel tendo sido identificado indício de vazamento de água entre o hidrômetro e a cisterna, de responsabilidade do usuário”.

A usuária acrescenta que foi informada pela Prolagos que o cadastro registra 2 economias neste endereço, o que não procede, já que a segunda construção é uma “brinquedoteca”, desprovida de instalações hidráulicas. Esclarece a Prolagos que a reclamação por acerto cadastral ocorreu em junho/2012, entretanto, não haverá revisão das contas pois os consumos medidos são acima do mínimo de 10m³ (...) o que elevaria o valor das contas que também encontram-se pagas”.

Em 24/08/12 a usuária, em novo contato com a Ouvidoria da AGENERSA, relata o corte de seu abastecimento no dia anterior, segundo ela sem aviso prévio, pela falta de pagamento da fatura de abril/11 cujo valor vem sendo questionado pela usuária. Constata-se do exame dos autos que, após o contato feito pela AGENERSA devido à reclamação da cliente, o serviço foi restabelecido em 25/11.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a Ouvidoria da Prolagos informa, em 28 de agosto, que foi gerado o processo 702/12, que em 25/08/12 procedeu vistoria não tendo sido constatado mal funcionamento no medidor ou irregularidades nas instalações de responsabilidade da Concessionária. Foi constatado um “joelho” rachado após o hidrômetro e o mesmo foi substituído pela equipe da Concessionária. Salienta que reclamação cadastral foi feita em junho/12 mas não haverá revisão das contas já pagas para 1 economia porque a cobrança desta forma seria mais elevada.

Ressalta que encontra-se em aberto no sistema a conta 04/2011 para o contrato nº 113014 em nome de Francisco Sales Torres Filho e a esse respeito foi realizada uma vistoria em 06/05/11 onde foi constatado indício de vazamento entre o hidrômetro e a cisterna, de responsabilidade do cliente. Acrescenta que com o intuito de possibilitar o pagamento da conta que encontra-se em aberto foi proposto um acordo “mediante procedimento comercial para contas elevadas e mediante assinatura de termo de consumo elevado”. Este procedimento prevê que o titular da conta ou seu procurador assine o referido termo e o encaminhe à Concessionária com cópia de seu RG e CPF. Caso o cliente aceite este acordo a conta ref. 04/11 seria reduzida para aproximadamente R\$ 141,00. Entretanto, a usuária não concorda com o procedimento da Concessionária.

Em 12/11/12 a cliente informa à Ouvidoria da AGENERSA “hoje foi efetuado corte de fornecimento sem aviso prévio”. No que tange à falta de aviso prévio ao referido corte, a Prolagos informa que no dia 13/09/2012 “deixou o aviso¹ de nº 557703 em sua caixa de correio, pois no momento da visita não havia responsável no imóvel para recebimento. A partir da conta de Ref 09/11 a Prolagos passou a encaminhar, junto às contas de água, mensagem aos seus consumidores informando que o não pagamento das contas após 30 dias do vencimento, ocasionará a suspensão de serviços”.

¹ Mais tarde juntado à fl. 39



EN/020-689/2012
21 11 12
108

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Pela resolução CODIR 334/12 o processo foi encaminhado à minha relatoria.

Com vistas à instrução a CASAN apresenta Nota Técnica onde relata que “no entendimento desta Câmara de Saneamento a ocorrência nº 531483 ficou solucionada a partir de 28/11/2012”.²

O Processo foi então encaminhado à Procuradoria da AGENERSA que requereu à Ouvidoria desta Agência que “seja confirmada com o reclamante a afirmação da Concessionária de reconhecimento e negociação de débito referente ao consumo de abril/2011”³. Esta responde que observa-se dos “e-mails trocados com a cliente, onde podemos observar que, embora tenha quitado o débito ela não o reconhece como devido e ficou muito insatisfeita com a solução dada à sua reclamação”.

Foi então solicitado à CAPET que procedesse ao exame dos cálculos das faturas encaminhadas à cliente e, em despacho de fl. 80 informa que “a cobrança de 2 (duas) economias beneficiou a média de consumo registrada pelo cliente de 20,61 m³, reduzindo seu custo para o período [fev./2011 a jul/2012] em R\$ 323,06”.

Em Parecer de fls. 82 a 87 conclui que “entendo que a Concessionária agiu com amparo no Decreto Estadual nº 22.872/96 para a prática de cobrança de tarifa face ao número de economias no imóvel, que é apenas uma”.

Em Razões Finais a Prolagos corrobora com o parecer da Procuradoria da AGENERSA.

Neste ponto, entendi por bem requisitar à CASAN que comparecesse ao local para verificar se efetivamente a residência se encaixa nos moldes de 1 economia previstos no Decreto Estadual nº

² Fls. 50

³ Fl. 53



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.689/2012
Data 21/11/12 Fls. 109

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

22.872/96. Após vistoria a Câmara Técnica constatou que “é correto considerar uma economia a residência localizada na Rua Dona Edila, nº 66 – Praia Linda, matrícula nº 29.321.” Após exame da Nota Técnica da CASAN a Procuradoria reitera seu parecer anterior.

Em 04/11/2012 é encaminhada cópia do inteiro teor dos autos para que a Concessionária se manifeste em Razões Finais, o que, até a presente data não ocorreu. Cabe ressaltar que isso não impactará nas conclusões a que chegaremos ao final do exame do processo.

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.689/2012
Data de autuação: 21/11/2012
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA – Cobrança indevida
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

VOTO

O presente Regulatório foi instaurado com objetivo de apurar reclamação registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora pela usuária Catarina Baptista da Rosa. A usuária, residente em São Pedro da Aldeia, informou em 2012 que, em 2011 “há mais de um ano venho tendo problemas com a Prolagos.” Relatou que no endereço onde residia anteriormente, suas contas não ultrapassavam R\$ 50,00 e que agora giram em torno de R\$150,00. Acrescentou que a família é constituída de 2 adultos e 1 criança e que não existe piscina ou outro motivo que justifique o alto consumo.

Da análise dos autos constatei informação da Prolagos que “em 06/05/2011 foi feita uma vistoria interna no imóvel tendo sido identificado indício de vazamento de água entre o hidrômetro e a cisterna, de responsabilidade do usuário”. Verifiquei ainda que nas leituras seguintes houve significativa redução no consumo.

Na mesma reclamação a usuária mostrou-se inconformada por estar cadastrada como “2 economias”. Informou que existem realmente duas construções neste endereço mas que a segunda construção é uma “brinquedoteca”, desprovida de instalações hidráulicas. Neste sentido, a Concessionária esclareceu à Ouvidoria da AGENERSA que a reclamação cadastral foi feita em junho/12, tendo sido gerado o processo 702/12. Acrescentou que, em 25/08/12 procedeu vistoria, não tendo sido constatado mal funcionamento no medidor ou irregularidades nas instalações de responsabilidade da Concessionária. Nesta ocasião foi encontrado um “joelho” rachado após o



Serviço Público Federal

Processo nº E-12/020.689/2012

Data 20/11/12 Fls.: 411

Rubrica: Q

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

hidrômetro sendo substituído pela equipe da Concessionária que informou que este fato não influencia no consumo.

Ainda neste mister, a Prolagos informou que, tendo em vista o fato de não haver instalações hidráulicas na referida “brinquedoteca”, procederá revisão cadastral de 2 economias para 1 economia. Entretanto, não efetuará a revisão das contas já pagas para 1 economia porque a cobrança desta forma acarretaria valores mais elevados.

Em novo contato com a Ouvidoria da AGENERSA, agora em 24/08/12, a usuária relatou o corte de seu abastecimento no dia anterior, segundo ela sem aviso prévio. Este corte deveu-se ao inadimplimento da fatura de abril/11, cujo valor vem sendo questionado pela usuária. Do exame dos autos pude constatar que de fato a Concessionária Prolagos efetuou o corte ao fornecimento em 23/08/12 e que em momento algum contestou a afirmação da usuária em relação à falta de aviso prévio. O serviço foi restabelecido em 25/08, após o contato feito pela AGENERSA devido à reclamação da cliente.

Em 12/11/12 a cliente informou à Ouvidoria da AGENERSA que “hoje foi efetuado corte de fornecimento sem aviso prévio”. Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, a Prolagos informou que no dia 13/09/2012 deixou o aviso¹ de nº 557703 caixa de correio da cliente, pois no momento da visita não havia responsável no imóvel para recebimento. Ressaltou que “a partir da conta de Ref 09/12 a Prolagos passou a encaminhar, junto às contas de água, mensagem aos seus consumidores informando que o não pagamento das contas após 30 dias do vencimento, ocasionará a suspensão de serviços”. Salientou que encontra-se em aberto no sistema a conta 04/2011 para o contrato nº 113014 (matrícula 29.321) em nome de Francisco Sales Torres Filho e que a esse respeito foi realizada uma vistoria em 06/05/11 onde foi constatado indício de vazamento entre o hidrômetro e a cisterna, de responsabilidade do cliente.

¹ Mais tarde juntado à fl. 39



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº E-12/020.689/2012
Data 21/11/12
Fls. 112

Frisou que com o intuito de possibilitar o pagamento da conta que encontra-se em aberto foi proposto um acordo “mediante procedimento comercial para contas elevadas e mediante assinatura de termo de consumo elevado”. Apontou que este procedimento prevê que o titular da conta ou seu procurador assine o referido termo e o encaminhe à Concessionária com cópia de seu RG e CPF. Caso a cliente aceitasse este acordo a conta ref. 04/11 seria reduzida de R\$ 345,87 para aproximadamente R\$ 141,00. Acrescentou que, após a suspensão dos serviços ocorrida em 12/11/12, a cliente negociou o débito em 28/11/12, mesmo não concordando com o procedimento da Concessionária, e o imóvel encontra-se interligado ao sistema da Prolagos, estando o pagamento das faturas em dia.

O processo foi distribuído à minha relatoria pela resolução CODIR 334/12.

A CASAN apresenta Nota Técnica onde relatou ser o “entendimento desta Câmara de Saneamento a ocorrência nº 531483 ficou solucionada a partir de 28/11/2012, cabendo o reclamante ser consultado se concorda com os resultados alcançados”.²

O Processo foi então encaminhado à Procuradoria da AGENERSA que requereu à Ouvidoria desta Agência que “seja confirmada com o reclamante a afirmação da Concessionária de reconhecimento e negociação de débito referente ao consumo de abril/2011”³. Esta responde que dos “e-mails trocados com a cliente, onde podemos observar que, embora tenha quitado o débito ela não o reconhece como devido e ficou muito insatisfeita com a solução dada à sua reclamação”.

Foi então solicitado à CAPET que procedesse ao exame dos cálculos das faturas encaminhadas à cliente e, em despacho de fl. 80 informa que “a cobrança de 2 (duas) economias beneficiou a média de consumo registrada pelo cliente de 20,61 m³, reduzindo seu custo para o período [fev./2011 a jul/2012] em R\$ 323,06”.

² Fls. 50

³ Fl. 53



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.689/2012

Data 21/11/12 Fls.: 113

Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em Parecer de fls. 82 a 87 a Procuradoria da AGENERSA conclui que “entendo que a Concessionária agiu com amparo no Decreto Estadual nº 22.872/96 para a prática de cobrança de tarifa face ao número de economias no imóvel, que é apenas uma”.

Em Razões Finais a Prolagos corrobora com o parecer da Procuradoria da AGENERSA.

Neste ponto, entendi por bem requisitar à CASAN que comparecesse ao local para verificar se efetivamente a residência se encaixa nos moldes de 1 economia previstos no Decreto Estadual nº 22.872/96. Posteriormente à vistoria a Câmara Técnica constatou que “é correto considerar uma economia a residência localizada na Rua Dona Edila, nº 66 – Praia Linda, matrícula nº 29.321.” Após exame da Nota Técnica da CASAN a Procuradoria reitera seu parecer anterior.

Em 04/11/2012 foi encaminhada cópia do inteiro teor dos autos para que a Concessionária se manifestasse em Razões Finais, o que, até a presente data não ocorreu. Cabe ressaltar que isso não causa impacto nas conclusões que passo a tecer.

Compulsando os autos fica patente a ampla troca de correspondência eletrônica entre a usuária Sra. Catarina, a Ouvidoria da AGENERSA e a Concessionária. No que tange ao primeiro contato feito pela cliente, a Prolagos se houve nos termos do Instrumento Concessivo e prontamente procedeu à vistoria onde foi constatado o correto funcionamento do medidor bem como indício de vazamento. Do exame do histórico de consumo da cliente pude constatar que após esta vistoria a média de consumo reduziu sensivelmente.

Em que pese a evidente inconformação da usuária em relação à forma como a Prolagos procedeu à cobrança dos serviços, 2 economias, resta claro que a mesma não poupou esforços para esclarecer à usuária a respeito de seus questionamentos. Inclusive apresentou uma tabela comparativa entre os valores a serem faturados para 1 ou 2 economias, apontando o benefício



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020-689/2012
Data 20/11/12 Fls.: 114
Rubrica:

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

auferido pela usuária devido ao fato de a cobrança haver sido feita sobre 2 economias. Este benefício foi mais tarde corroborado pela análise efetuada pela CAPET, que constatou que no período de fev./2011 a jul/2012 alcançou a monta de R\$ 323,06. A Prolagos também apresentou à usuária proposta de negociação do débito. Concluo que a Concessionária procedeu de acordo com o Contrato de Concessão.

Por outro lado, a Prolagos, incorreu em descumprimento contratual ao proceder ao corte do fornecimento sem aviso prévio em 23/08/12, razão pela qual faz jus a penalidade, ainda que tenha prontamente restabelecido o serviço após contatada pela Agência Reguladora.

Já em relação ao corte de fornecimento que ocorreu em 12/11/12, resta comprovado nos autos que a Concessionária procedeu ao aviso prévio, tanto através das notas nas faturas mensais a partir de setembro/12 quanto através do aviso nº 557703, em conformidade com o instrumento concessivo.

Concluo, portanto, que dos 4 pontos que compõem a reclamação da usuária, não foi constatado descumprimento contratual em 3 instâncias. No único caso em que a Prolagos efetivamente não se houve de acordo com o instrumento concessivo, qual seja, o corte sem aviso prévio ocorrido em 23/08/12, este foi comunicado pela usuária a esta Agência em 24/08/12 que ato contínuo entrou em contato com a Concessionária e o fornecimento foi restabelecido em 24 horas. Cumpre salientar que ocorrências como essas não são frequentes no proceder da Concessionária Prolagos.

Isto posto, com fulcro nos pareceres da CAPET, CASAN e da Procuradoria desta Agência, e tendo em vista o descumprimento pontual por parte da Concessionária do Instrumento Concessivo, proponho ao Conselho Diretor:



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.689/2012
Data 21/11/12 Fls.: 115
Rubrica: [assinatura]

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- aplicar a penalidade de advertência, na forma da cláusula 51ª por descumprimento da cláusula 19ª, §1º, letras “a” e “g” do Contrato de Concessão.
- determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.689/2012
Data 21/12/12 Fls.: 116
Rubrica:

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1892
DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA – COBRANÇA INDEVIDA.**

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-12/020.689/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência, na forma da cláusula 51ª por descumprimento da cláusula 19ª, §1º, letras “a” e “g” do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente

LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA
Vogal