



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

Processo nº:	E-12/003.150/2013
Autuação:	19/02/2013
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrência nº 528257 - Concessionária Prolagos.
Sessão Regulatória:	25 de junho de 2013

RELATÓRIO

Processo Regulatório iniciado pela Ouvidoria, para analisar possível descumprimento contratual, face a reclamação do Consumidor André Pereira da Silva, que alega dificuldade no contato com a Concessionária e corte de água de seu imóvel.

Segundo a Ouvidoria da Prolagos, o corte ocorreu por falta de pagamento de sete faturas, referente aos anos de 2008, 2009 e 2010, sem o reconhecimento das dívidas por parte do consumidor.

Com relação à dificuldade na comunicação, a Ouvidoria da Concessionária esclareceu que a dificuldade na comunicação ocorreu devido a *"uma demanda maior com relação às chamadas, tendo em vista a falta de abastecimento identificada em alguns bairros."*

Por fim, conforme relato da Ouvidoria da AGENERSA, a Concessionária informa que *"o cliente acionou a Prolagos na Justiça (...), mediante reclamação do cliente e recebimento do processo judicial, solicitou que uma equipe fosse até o local para verificar as condições de abastecimento. Foi constatado, nas duas visitas ao imóvel, que o local estava sendo abastecido."*

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº 350, este processo foi sorteado à minha relatoria, chegando ao meu gabinete em 11/03/13. No mesmo dia, o processo é encaminhado à CASAN para análise e parecer.



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

Instada a apresentar informações pela Câmara Técnica, a Prolagos reitera a informação de que em 2012 o usuário deu entrada em processo judicial para análise de suposta suspensão indevida dos serviços, sendo que não obteve êxito na ação.

Junta ainda, demonstrativo de débitos e cópia da sentença judicial, demonstrando que nos autos, o juiz entendeu que houve pré aviso e que a suspensão dos serviços é direito da concessionária, em face do inadimplemento comprovado.

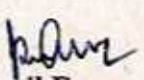
Por meio da Nota Técnica nº 050/2013, a CASAN conclui que *"a suspensão dos serviços de abastecimento de água (...), foi provocada por falta de pagamento do reclamante, sendo, portanto, uma questão especificamente administrativa, que deve ser avaliada, S.M.J., pela Procuradoria Geral da AGENERSA."*

Em seu parecer, a Procuradoria verifica que *"de acordo com a documentação disposta nos autos administrativos, especialmente a decisão judicial (anexo), não encontramos sustentação legal ou administrativa que comporte ou suporte a reclamação do cliente."*, por fim, sugere o encerramento do administrativo.

À folha 31, encontra-se Ofício deste gabinete, oferecendo oportunidade para manifestação do consumidor em razões finais, porém, ultrapassado o prazo estabelecido, não se manifestou.

Em Razões Finais, a Prolagos¹ requer sejam acolhidos os argumentos expostos à fl. 15 e seguintes, *"(...) no sentido de que a concessionária cumpriu com as normas contratuais ao realizar a suspensão dos serviços por falta de pagamento das faturas"* e, ainda, o encerramento do presente feito *"(...) sob o entendimento de que agiu nos termos do que dispõe o contrato de concessão e demais normas aplicáveis ao caso, objeto dos autos."*

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

¹ Carta N.656/2013.



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

Processo nº:	E-12/003.150/2013
Autuação:	19/02/2013
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrência nº 528257 - Concessionária Prolagos.
Sessão Regulatória:	25 de junho de 2013

VOTO

Este Processo Regulatório foi iniciado face a reclamação do Consumidor André Pereira da Silva, nesta Agência, sob alegação principal de corte de água de seu imóvel.

Conforme relatado, o consumidor ingressou com Ação Judicial contra a Concessionária motivado pela suspensão do fornecimento de água.

Tal fato foi comprovado pela Prolagos, ao informar que em 2012, o usuário deu entrada em processo judicial para análise de suposta suspensão indevida dos serviços, entretanto, o reclamante não obteve êxito na ação.

Como comprovação, juntou demonstrativo de débitos e cópia da sentença judicial, demonstrando que nos autos, o juiz entendeu que houve pré aviso e que a suspensão dos serviços é direito da concessionária, em face do inadimplemento comprovado.

Em fase de instrução os autos, ficou claro a harmonia entre os pareceres da CASAN e da Procuradoria. Por oportuno transcrevo em parte a conclusão da Procuradoria, sugerindo ao fim o encerramento do processo:

"de acordo com a documentação disposta nos autos administrativos, especialmente a decisão judicial (...), não encontramos sustentação legal ou administrativa que comporte ou suporte a reclamação do cliente."

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

Com o propósito de proporcionar direito à ampla defesa e ao contraditório, encaminhei Ofício¹ ao consumidor, oportunizando inclusive, a juntada de documentos que julgasse necessários, apesar disso, ultrapassado o prazo regimental, o Ofício não foi respondido.

Dessa forma, me associo aos órgãos técnicos desta Agência, entendendo que a suspensão do serviço de abastecimento de água, ocorreu em conformidade com os instrumentos concessivos, bem como com as normas aplicáveis ao caso.

Posto isso, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária Prolagos no caso em tela.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Assim voto.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

¹ Ofício/ AGENERSA/RB nº 73 - recebido pelo próprio consumidor em 07/05/13 - fl. 31

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.150/2013

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Data 19/02/2013 Cls.: 43

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº
DE 25 DE JUNHO DE 2013

Rubrica: *Alz*

1650

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - Ocorrência nº 528257 - Concessionária Prolagos.

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-12/003.150/2013, por unanimidade,

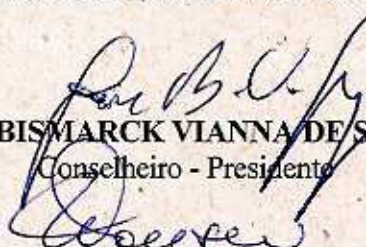
DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária Prolagos no caso em tela.

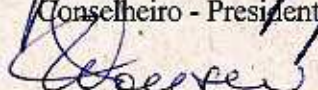
Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

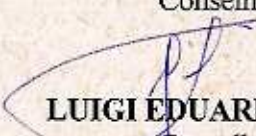
Rio de Janeiro, 25 de Junho de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente


MOACYR ALMEIDA FONSECA

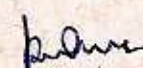
Conselheiro


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator


MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal