



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/288/2017
Data de autuação: 16/08/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência nº. 2016008755 - Reclamação do Sr. Kleuber de Paiva Pereira, sobre elevado consumo de água.
Sessão Regulatória: 18/12/2017

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGERERSA/CASAN nº 37/2017, por meio da qual apresenta Nota Técnica acerca da Ocorrência nº 2016008755, face a reclamação apresentada pelo Sr. Kleuber de Paiva Pereira, sobre elevado consumo de água.

Na citada Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 032/2017, a Câmara Técnica de Saneamento consignou que ao realizar vistoria no local apontado na reclamação, verificou que "a cisterna não estava equipada com o elemento de controle de abastecimento de água, ou seja, a válvula de flutuador (bóia), uma vez que esse componente é o que fecha o abastecimento quando a cisterna atinge o seu nível máximo de enchimento, e a sua ausência permitirá que a água continue entrando na cisterna a[e] saindo diretamente pelo ladrão, esgotando a água perdida na rede pública de drenagem, mas que foi registrada no medidor de consumo (hidrômetro) do imóvel". Informou, ainda, não ter identificado irregularidades, sobretudo no que se referem às ventosas próximas à residência do usuário - o que elimina a possibilidade de existência de ar na tubulação - e concluiu que a Concessionária adotou ações satisfatórias de forma eficiente e objetiva e, consequentemente, atendeu ao consumidor.

Às fls. 12/18, consta a carta Prolagos nº. 1819/2017 pela qual a Concessionária encaminha "relatório completo das verificações realizadas" no imóvel objeto destes autos, documento no qual a empresa reafirma a inexistência de válvula de bóia na cisterna de 30m³; informa ter lavrado "notificação de nº. 100079, nos itens 3 - instalar válvula de flutuador na cisterna e item 18 - retirar

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/288/2017



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16.08.2017

Rubrica Id. Funcional 4359397-6
WLADYA MATTOS

registro no ramal de entrada da cisterna"; e aponta que "A ventosa que existe na rede que abastece o imóvel está funcionando normalmente".

Às Fls. 19/33, consta histórico de atendimento da Ocorrência 2016008755 junto à Ouvidoria desta AGENERSA, no qual o usuário defende que a elevação de consumo de seu imóvel foi ocasionada pela entrada de ar na tubulação de água.

Realizada a Reunião Interna, em 22/10/2017, os autos deste processo foram distribuídos à minha relatoria, através da Resolução AGENERSA CODIR nº 603/2017, fls.36/37.

Através do despacho de fls. 39, determinei à Ouvidoria desta casa que fosse verificado junto ao consumidor se efetivamente a reclamação foi resolvida, e ainda, se foi apresentada alguma nova reclamação sobre o mesmo fato após a vistoria, fls.39.

Às fls.40, a Ouvidoria da AGENERSA informou que não houve mais reclamação; que o consumidor recebeu cópia da resposta da Concessionária, e por fim, que todas as contas encontram-se quitadas, conforme informando pela PROLAGOS.

Às fls.44, assinei o prazo de 10 (dez) dias para concessionária apresentar manifestação sobre o inteiro teor destes autos, especialmente, informando se o consumidor foi formalmente comunicado sobre o resultado da inspeção realizada em sua residência em 09/11/2016, e ainda, se o mesmo apresentou alguma outra reclamação sobre a mesma ocorrência.

Às fls.48/53, consta a resposta da Concessionária através da qual repisa as informações da CASAN acerca da inexistência de válvula de flutuador (bóia) na cisterna de 30m³ e do regular funcionamento das ventosas que integram o anel de abastecimento de água do imóvel. Relata, ainda, que o consumo da água do imóvel durante a alta temporada (novembro a março) é superior à média de consumo durante todo ao ano, fato este comum em sua área de atuação; e registra que a única reclamação apresentada pelo consumidor após esta ocorrência se deu em relação a falta de abastecimento, o que foi regularizado através de caminhão pipa e logo em seguida pela rede.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/288/2017



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16.08.2017 - 13.65

Rubrica

WLADEYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

Às fls. 55/56, a CASAN seguiu os termos de sua Nota Técnica, acrescentando que o consumidor, através de e-mail (fls.53), informou que o abastecimento foi normalizado.

Às fls.57/58, a Procuradoria desta Casa, emitiu seu parecer conclusivo pelo arquivamento dos autos, tendo em vista que foram atendidas as premissas do art. 50, da Lei nº 5427/09 do Estado do Rio de Janeiro, observados o inciso LXXVIII do art.5º da CRFB/88 e art.4º do CPC/2015.

Mediante ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 052/2017, a assessoria de meu Gabinete informou à Delegatária acerca da conclusão da instrução do presente feito, encaminhou link para acesso à cópia integral do mesmo e assinou o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de Razões Finais.

Por meio da correspondência de fls. 62, a Prolagos reitera as argumentações apresentadas ao longo deste feito e corrobora com os entendimentos firmados pela CASAN e Procuradoria da AGENERSA.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16/08/2017 às 16h

Rubrica WLADYIA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

Processo nº : E-12/003/288/2017
Data de autuação: 16/08/2017
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência nº. 2016008755 - Reclamação do Sr. Kleuber de Paiva Pereira, sobre elevado consumo de água.
Sessão Regulatória: 18/12/2017

VOTO

O presente foi instaurado em razão da reclamação apresentada pelo Sr. Kleuber de Paiva Pereira, que questiona a medição do consumo de sua residência, em razão de suposta entrada de ar na tubulação de água.

Em razão desta reclamação, a Prolagos compareceu à residência do cliente e realizou vistoria, não só nas instalações internas, mas também nas ventosas existentes no local, constatando (i) que estas estavam funcionando regularmente e; (ii) que a cisterna de 30m³ existente no imóvel não possuía válvula de flutuador (bóia) e o registro encontrava-se no ramal de entrada da mesma.

É de conhecimento comum que a válvula de flutuador é o mecanismo que faz com que a água pare de entrar no reservatório, quando o mesmo atinge a sua capacidade máxima.

Em via oposta, se o reservatório não conta com esse tipo de mecanismo, a água continua a ser lançada no local e, depois que o nível máximo é atingido, o seu excedente passa a ser descartado através do extravasor¹, popularmente conhecido como "ladrão".

Esta hipótese configura verdadeiro desperdício de água, podendo ser comparada, a grosso modo, como uma torneira aberta com a água escoando pelo ralo. Trata-se, portando, de

¹ Canalização destinada a escoar eventuais excessos de água dos reservatórios.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16 de 08 de 2017 - 13 67

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Rubrica

WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

situação que deve ser evitada, especialmente se levarmos em consideração a atual crise hídrica que abate o país.

Nesse mesmo sentido, todo esse excesso de água utilizado é registrado no medidor de consumo, justificando eventuais aumentos nas faturas mensais, restando claro, nesse aspecto, que nenhuma falha pode ser imputada à Concessionária que, inclusive, lavrou notificação de nº. 100079 ao usuário, determinando a instalação de válvula de flutuador na cisterna e a retirada do registro no ramal de entrada da mesma.

Por outro lado, verificando o histórico de atendimento, identifiquei que o usuário vem reclamando acerca de seu consumo mensal desde janeiro de 2016, tendo a Prolagos comparecido à sua residência apenas em 09/11/2016 para uma primeira vistoria, retornando somente em 06/03/2017, ocasião na qual elaborou a notificação acima citada.

Assim, ainda que não haja qualquer problema relativo ao consumo do imóvel, por parte da Prolagos, não posso entender como adequado a realização de vistoria no local cerca de 10 meses depois da reclamação apresentada.

Assim, apenas em razão desta demora, entendo necessária a penalização da Concessionária, que deve atender às solicitações de seus consumidores conforme o disposto nos parágrafos primeiro e segundo da Cláusula Décima do Contrato de Concessão².

Considerando o lapso temporal utilizado pela Delegatária para a realização da primeira vistoria, acima mencionado, considero a penalidade de multa no importe de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) razoável e proporcional à infração cometida, que poderia ser penalizada em até 0,1% (um décimo por cento).

² "Cláusula Décima - Do serviço Adequado

Parágrafo Primeiro - A concessão da exploração dos sistemas de água e esgoto pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

Parágrafo Segundo - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16 de 08 de 2017 - 1a - 68

Rubrica WLADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397-6

Assim, por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa no importe de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira, Parágrafo Vigésimo Segundo, inciso II do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 24, inciso I, alínea g da IN CODIR nº. 007/2009, em razão da demora na realização da primeira vistoria na residência do usuário Kleuber de Paiva Pereira.
- Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 007/2009.
- Determinar à Prolagos que informe, no prazo de 15 (quinze) dias, se o usuário providenciou as determinações dispostas na notificação nº. 100079, de modo a evitar o desperdício de água.

É o Voto.

Tiago Mohamed Monteiro

Conselheiro-Relator

Id. 5089461-7



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/288/2017

Data 16 de 08, 2017 - 1a. 69

Rubrica

WILADYA MATTOS
Id. Funcional 4359397

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3295

, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA
Nº. 2016008755 - RECLAMAÇÃO DO SR. KLEUBER
DE PAIVA PEREIRA SOBRE ELEVADO
CONSUMO DE ÁGUA.

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-12/003/288/2017, por unanimidade,

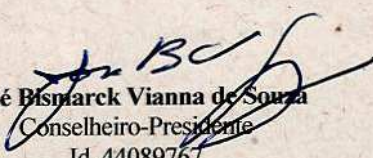
DELIBERA,

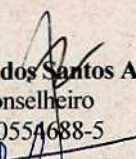
Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa no importe de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) de seu faturamento nos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira, Parágrafo Vigésimo Segundo, inciso II do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 24, inciso I, alínea g da IN CODIR nº. 007/2009, em razão da demora na realização da primeira vistoria na residência do usuário Kleuber de Paiva Pereira.

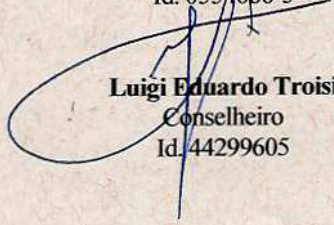
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 007/2009.

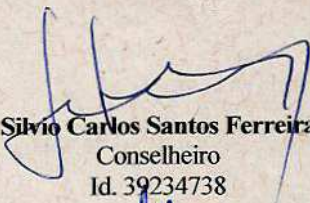
Art. 3º - Determinar à Prolagos que informe, no prazo de 15 (quinze) dias, se o usuário providenciou as determinações dispostas na notificação nº. 100079, de modo a evitar o desperdício de água.

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


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 0554688-5


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


Adriana Saad
Vogal