



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/342/2017

Data 02/10/2017 fls. 47

Rubrica 44359397-6

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-12/003/342/2017
Data de autuação: 06/10/2017
Concessionária: AGUAS DE JUTRUNAÍBA – CAJ
Assunto: Reclamação/Solicitação de providências urgentes – Incidente relacionados aos Sistemas de abastecimento de água da Concessionária Águas de Juturnaíba.
Sessão Regulatória: 27/02/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/SECEX nº. 1822/2017 às fls.05, por meio da qual a Secretaria Executiva encaminhou a Presidência desta AGENERSA, uma cópia de E-mail recebido em 02/10/2017, que trata da reclamação apresentada pela Senhora Roberta Schimidel contendo petição endereçada à Direção da AGENERSA, solicitando providências urgentes acerca do incidente relacionado ao sistema de abastecimento de água da Concessionária Águas de Juturnaíba, informando, por fim, a propositura de demanda judicial sob o nº 0005258-50.2016.8.19.0058.

Às fls. 06, consta a CI AGENERSA/SECEX Nº 1811/2017 encaminhada à Ouvidoria da AGENERSA com cópia da reclamação apresentada pela usuária, em 02/10/2017, requerendo manifestação em 24 (vinte e quatro) horas, que por sua vez informou sobre a necessidade de ser dada a oportunidade da Ouvidoria da Concessionária para resolver a demanda, uma vez que até aquela data não havia sido constatado tal solicitação junto a mesma, juntando, cópia de mensagens trocadas via E-mail.

Mediante a Resolução AGENERSA nº. 610¹, de 10/10/2017, o presente feito foi sorteado à minha Relatoria.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 046/2017², informei à Delegatária acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação.

¹ Cópia às fls. 23.

² Recebido pela Concessionária por e-mail em 08/11/2017

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/342/2017



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-12/003/342/2017
Data 06/10/2017
Rubrica 4359397-6

Às fls. 31/33, consta a Carta CAJ-787/17, informando que suas medições são realizadas pelo medidor de consumo (hidrômetro), aprovado pelo INMETRO, em conformidade com o exercício regular do seu direito.

Sustenta que, a pedido da usuária, vistoriou a leitura no medidor de consumo, em 08/08/2016, e não foi constatado erro.

Afirma que, diferentemente do alegado pela usuária, já havia notificado previamente a mesma sobre o débito relacionado a junho de 2016, e ainda, sobre a possibilidade de suspensão do serviço.

Destaca que, embora a referida conta tenha sido quitada, a usuária foi notificada previamente acerca da suspensão do serviço em 13/09/2017, tendo sido ajuizada demanda judicial sob o nº 0005258-50.2016.8.19.0058, objetivando a revisa da medição e reparação de danos.

Afirma que, após análise do histórico de consumo, restou revelado que em agosto e setembro de 2015, o consumo foi muito acima de 10m³, tendo inclusive sido parcelado o valor das contas com o reconhecimento das medições.

Registra que, em 11/07/2017, foi intimada judicialmente para restabelecer o serviço de abastecimento, tendo sido cumprida a decisão judicial em 13/07/2017, não procedendo, portanto, o inconformismo da usuária acerca da falta de restabelecimento do serviço até 01/10/2017, haja vista as medições de consumo em patamares de 16m³ e 20m³, em agosto e setembro de 2017, respectivamente.

Informa que em outubro de 2017, a medição de consumo foi de 5m³, ou seja, dentro da realidade de consumo alegada pela usuária (10m³), acrescido de abastecimento complementar através de carro pipa de 10.000 litros, a pedido da própria reclamante.

Por fim, registra que não houve qualquer irregularidade na cobrança em debate, sendo incontroverso que o abastecimento foi restabelecido.

Às fls.34/35, respectivamente, meu Gabinete encaminhou o processo à CASAN para análise e manifestação técnica, que por sua vez, opinou favoravelmente acerca dos termos da

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/342/2017



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/342/2017

Data 06/10/2017 18 49

Rubrica 43593976

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

defesa da Concessionária, ressaltando, porém, que aguardará a decisão judicial sobre a reclamação ajuizada.

Às fls.36/37, respectivamente, novamente meu Gabinete encaminhou o processo a CASAN, solicitando informações acerca da existência de falha na prestação do serviço, tendo concluído pela ausência de descumprimento ao Contrato de Concessão.

Às fls.38/40, consta o Parecer nº 07/29018-EVB apresentado pela Procuradoria da AGENERSA³ mediante o qual concluiu que "(...) não houve falha na prestação do serviço por parte da Delegatária, e em vista disso corroboramos com o documento da CASAN de fls.35, onde é afirmado que: "Pelo exposto, a CASAN pode afirmar que esta de acordo com os termos constantes da citada carta e que a decisão final deverá ser dada na esfera jurídica, uma vez que a reclamante resolveu ajuizar a ocorrência".

Às fls.45, oficieei a Concessionária, Mediante o Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 013/2018, e informei à CAJ acerca da conclusão da instrução do presente feito e assinei o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais⁴.

Em razões finais, a CAJ corrobora com as manifestações técnicas desta Agência, ressaltando a inexistência de falha na prestação do serviço.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

³ Fls. 38/40.

⁴ A cópia integral do feito foi disponibilizada à Delegatária por meio de ofício as fls. 45.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/342/2017

Data 06/10/2017

Rubrica 4359397-6

50

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-12/003/342/2017
Data de autuação: 06/10/2017
Concessionária: AGUAS DE JUTRUNAÍBA – CAJ
Assunto: Reclamação/Solicitação de providências urgentes – Incidente relacionados aos Sistemas de abastecimento de água da Concessionária Águas de Juturnaíba.
Sessão Regulatória: 27/02/2018

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a reclamação apresentada pela usuária Roberta Schimidel Magalhães, que relata aumento demasiado na fatura de junho/2016, cujo não pagamento acarretou no corte do fornecimento em sua residência, sem aviso prévio.

Em sua defesa, a CAJ informa ter comparecido ao imóvel, confirmando a leitura, e defende a inexistência de falha na prestação do serviço, acostando aos autos - através de CD-ROM de fls. 33 - toda documentação comprobatória dos atendimentos realizados.

Analisando tais documentos, verifico, de plano, que a usuária foi cientificada acerca da existência de débito relativo ao mês de junho/2016 na fatura do mês subsequente (julho/2016) e recebeu aviso de suspensão no fornecimento em 13/09/2016, razão pela qual a afirmação de corte sem aviso prévio se mostrou incorreta.

Assim, o ponto controvertido deste feito cinge-se ao consumo faturado na conta relativa ao mês 06/2016, de modo a confirmar ou não tais valores.

Em sua defesa, a CAJ afirma que o aparelho medidor existente na residência da usuária é testado, aprovado e selado pelo INMETRO; confirma a leitura realizada no mês de 06/2016 e apresenta histórico de atendimento, demonstrando que a mesma já teve outras faturas altas em meses pretéritos, que acarretaram, inclusive, no parcelamento de débitos.

Muito embora a Concessionária não tenha acostado aos autos o laudo de aferição do medidor, observando a fatura do mês seguinte ao questionado, verifico diminuição expressiva de valores. Caso o medidor estivesse com algum defeito, as contas subsequentes apresentariam alterações, o que não ocorreu.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/342/2017



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

Processo nº E-12/003/342/2017
Data 06/10/2017 - 18:51
Rubrica: 43593976

Por outro lado, verifico que nos meses de agosto e setembro de 2015, a usuária teve um consumo mensal bem superior aos 10m³ alegados, valores que, inclusive, foram objeto de parcelamento sendo, portanto, reconhecidos pela cliente.

Estas faturas com valores expressivos ocorreram em alguns meses ao longo dos anos. Assim, considerando que a CAJ não relata substituição do medidor (*antes de sua retirada do local em razão da inadimplência da usuária*) e levando-se em conta, ainda, que a empresa apresentou diversos documentos relativos aos atendimentos realizados no imóvel (*demonstrando uma conduta diligente*), entendo pela ausência de elementos capazes de demonstrar falhas na prestação do serviço, que justifiquem a aplicação de penalidades.

Este, inclusive, é o entendimento dos órgãos técnicos desta Reguladora, que opinam unânimes pela inexistência de infração contratual.

No que se refere à ação judicial movida pela usuária em face da Delegatária, vale lembrar que tratam-se de searas diversas, cabendo a esta Autarquia a fiscalização acerca do fiel cumprimento do contrato de concessão e não a análise, por exemplo, de eventuais danos morais sofridos pela usuária.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Considerar, pelo que consta dos autos, que não houve falha na prestação do serviço por parte da Concessionária Águas de Juturnaíba.

É o Voto.


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/342/2017

Data 06/10/2017 - 52

Rubrica

43593976

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3338.

, DE 27 DE FEVEREIRO DE 2018.

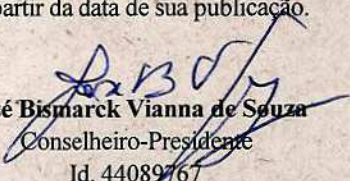
CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DE JUTURNAÍBA -
RECLAMAÇÃO / SOLICITAÇÃO DE
PROVIDÊNCIAS URGENTES - INCIDENTE
RELACIONADO AOS SISTEMAS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA DA
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.

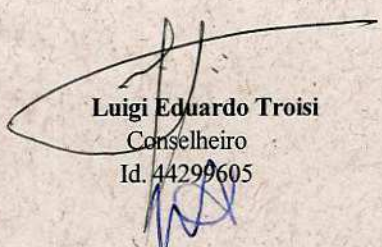
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/342/2017, por unanimidade,

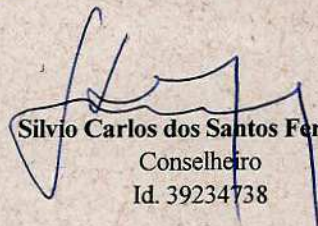
DELIBERA,

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que não houve falha na prestação do serviço por parte da Concessionária Águas de Juturnaíba.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Silvio Carlos dos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885

Adriana Saad
Vogal
(AUSENTE)