



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/216/2017
Data 07/06/2017
Rubrica: [assinatura]
ID Funcional: 2054136-8

Processo nº : E-12/003/216/2017
Data de autuação: 07/06/2017
Concessionária: Prolagos
Assunto: Ajustes ao Sistema de Registros das Ordens de Serviços em Conformidade com a Correta Interpretação do Artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2018.

Serviço Público Estadual
EMENDA CANCELADA
Processo nº E-12/003/216/2017
Data: 07/06/2017
Data da Retificação: 12/07/2017
Responsável: [assinatura]
ID Funcional: 203.4766-7

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório, autuado em razão da Deliberação AGENERSA nº 3.097/2017¹, em seu Art. 4º - Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a Prolagos apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

Às fls.21, consta cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 598/2017 de 04/07/2017, pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

A CASAN, através do Of. AGENERSA/CASAN nº 051/2017, solicita que "o Art. 4º da Deliberação AGENERSA nº 3097/2017 seja cumprido (...)".

Em 28/07/2017, a Concessionária protocoliza nesta Agência a Carta Prolagos nº 1821/2017, em resposta ao Ofício AGENERSA/CASAN nº 51/2017, explica que "vimos encaminhar, por meio físico, os andamentos das Ordens de Serviço, de acordo com o voto da deliberação mencionada, cumprindo o parazo estipulado pelo artigo 23 do Manual de Procedimento."

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ATO DO CONSELHO-DIRETOR DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3097 DE 27 DE ABRIL DE 2017 CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIAS 309 2015 E 331 2015. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.79/2015, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Considerar que a PROLAGOS, em virtude das especificidades do presente caso, respeitou o disposto no artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 331 2015. Art. 2º - Aplicar a Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência pelo descumprimento do artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 309 2015. Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009. Art. 4º - Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a PROLAGOS apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico. Art. 5º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação. Rio de Janeiro, 27 de abril de 2017 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente-Relator LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro ADRIANA MIGUEL SAAD Vogal



Gov^o do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/216/2017
Data 07/06/2017
Rubrica: [assinatura]

Serviço Público Estadual
EMENDA CARNIM
Processo nº E-12/003/216/2017
Data 07/06/2017
Data da Realização 12/07/2017
Responsável 47667

Esclarece que "no documento em anexo, conforme demonstrado abaixo, mencionará a data do pedido do cliente (A), data da execução do serviço (B) e a quantidade de trâmite da Ordem de Serviço (C)".

Cadastro Atendimento Energia EDP - Bar PRODUÇÃO - Jandira

Transmissão: EDP - Desatendimento

Departamento Atual: CADASTRO IMPLANTAÇÃO, Ordem de Serviço Encerrada.

Ano	Nº Solicitação	Localidade	Nº de Ligação	Tip de Solicitação	Aberto em	Procedido em	Encerrado em	Encerrado por
2017	283049	ATUAI DO LADO	13250	300 - LIGACAO DE AGUA - TIEIRA	03/07/2017 10:01	10/07/2017	10/07/2017 11:33	CAIMAS

Nome do Cliente: SOLANGE DE SOUZA CAVALCANTE

Coordenador do Encerramento: [assinatura]

Observações: SRA SOLANGE DE SOUZA CAVALCANTE, RG: 07776225, DETRAN RJ, CPF: 07429907791 NA QUALIDADE DE PROPRIETÁRIO SOLICITA LIGACAO DE AGUA, PAVIMENTO TERRA PARCELA DO EM EX LOCAL PARA INSTALACAO: RUA CAMINHO DO SOL, Nº 15, BAIRRO

Descrição	Número e Tipo de Solicitação	Aberto em	Procedido em	Encerrado em	Solicitação associada
Solicitação "PAI"					Agendada para
Solicitação "TIPO"					

Solicitação Encerrada

Set: 2

Departamento: LIGACAO NOVA INSTALACAO

Transmitido em: 04/07/2017 12:11

Forma de atuação: ELETRONICA - EXECUTADA

Procedido por: PCSANTOS

11 Fotos

Integração Eletrônica

Scanned: [assinatura]

Execução: [assinatura]

SOLICITACAO EXECUTADA

SERVIÇO REALIZADO COM SUCESSO - 290

TEMPO DESLOCAMENTO: 51 minutos

Ressalta que "com o objetivo de ter maior eficiência na prestação de serviço, a Concessionária também atualizou o seu procedimento interno, passando a utilizar o sistema de Ordem de Serviço online. Assim, no momento que a Ordem de Serviço é gerada, o sistema já libera para a programação e execução".

A CASAN, às fls 54, solicita informações complementares no sentido que sejam apresentadas as etapas que compõem o procedimento interno para a execução do serviço de ligação de água.

A Concessionária PROLAGOS, através da Carta Prolagos nº 2023/2017, encaminha através do documento anexo, o fluxograma da Ordem de Serviço de Ligação de Água e explica que "A Ordem de Serviço de Ligação de Água é gerada na loja de atendimento, via de regra, a partir da solicitação e assinatura do termo de adesão do usuário. Neste momento, é analisado pelo atendimento se no local há rede de abastecimento, através do mapa de redes da Concessionária. Caso a loja de atendimento não consiga apurar se na localidade há rede ou não, a Ordem de Serviço será encaminhada ao setor operacional. Assim, após esta análise é encaminhado a Ordem de Serviço para o setor de hidrometria para a execução do serviço, sendo executado o serviço este é transferido ao setor de cadastro para conclusão do serviço e implantação da matrícula."

A CASAN, em seu despacho às fls. 59/60, informa que "os dois fluxogramas básicos acima apresentados visam o atendimento das Ordens de Serviço de Ligação de Água cumprindo o prazo (sic) estipulado pelo Artigo 23 do Manual de Procedimentos".



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/216/2017
Data: 07/06/2017
Rubrica: Carlos Castos Freis
Assessor de Conselho
ID Funcional: 2054166-8

Serviço Público Estadual
EMENDA CANCELADA
Processo nº E-12/003/216/2017
Data: 07/06/2017
Data da Retificação: 12/07/2018
Responsável: ID.FUNCIONAL 503.4766-7

A CASAN entende que "os esclarecimentos apresentados acima pela Prolagos. são considerados satisfatórios."

A Prolagos, em sua manifestação², conclui que os dois fluxogramas apresentados pela Concessionária visam o cumprimento do art. 23 do Manual de Procedimento e que a Concessionária corrobora com a Câmara Técnica de Saneamento.

A Procuradoria, em sua Promoção 002/2018 - WLSM - Procuradoria, opino que "o artigo 4º da Deliberação 3.097/2017, de 27/04/2017, foi cumprido segundo a análise da CASAN, responsável regimental pela fiscalização das Concessionárias de Saneamento Básico, conforme artigo 28, inciso XII." e "declarado o cumprimento, entendendo estar exaurido o objetivo do presente feito, e por consequência, sugiro o encerramento do mesmo com seu posterior arquivamento."

A Câmara Técnica em Saneamento, informa que com a apresentação das Ordens de Serviço, a Prolagos cumpriu com a determinação contida no art. 4º da Deliberação AGENERSA nº 3097/2017.

A Procuradoria corrobora com seu parecer anteriormente exarado nos presentes autos, às fls. 70/71.

Em sede de Razões Finais³, a Concessionária solicita ao Conselho Diretor que seja "dado como cumprida pela Prolagos a Deliberação AGENERSA nº 3097/2017, bem como seja o presente processo arquivado, conforme sugestão da Douta Procuradoria".

É o Relatório.

Luigi Troisi

Conselheiro Relator

² fls 65/68
³ fls 85



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

Processo Público Estadual
Data: 07/06/2017
Rubrica: [assinatura]
ID Funcional: 2054136-5

Processo nº: E-12/003/216/2017
Data de autuação: 07/06/2017
Concessionária: Prolagos
Assunto: Ajustes ao Sistema de Registros das Ordens de Serviços em Conformidade com a Correta Interpretação do Artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2018.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003/216/2017
Data: 07/06/2017
ID Funcional: 2054136-5
Assessor: 5034266-7

VOTO

Trata-se de processo regulatório, autuado em razão da Deliberação AGENERSA nº 3.097/2017¹, em seu Art. 4º - Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a Prolagos apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

Às fls.21, consta cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 598/2017 de 04/07/2017, pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Em 28/07/2017, a Concessionária protocoliza nesta Agência a Carta Prolagos nº 1821/2017, em resposta ao Ofício AGENERSA/CASAN nº 51/2017, explica que "vimos encaminhar, por meio físico, os andamentos das Ordens de Serviço, de acordo com o voto da deliberação mencionada."

Esclarece que "no documento em anexo, mencionará a data do pedido do cliente (A), data da execução do serviço (B) e a quantidade de trâmite da Ordem de Serviço (C)."

¹ AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ATO DO CONSELHO-DIRETOR DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3097 DE 27 DE ABRIL DE 2017 CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA. OCORRÊNCIAS 309 2015 E 331 2015. 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.79/2015, por unanimidade, DELIBERA: Art. 1º - Considerar que a PROLAGOS, em virtude das especificidades do presente caso, respeitou o disposto no artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 331 2015. Art. 2º - Aplicar a Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência pelo descumprimento do artigo 23, item 3, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, em relação a ocorrência 309 2015. Art. 3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente auto de infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009. Art. 4º - Determinar a abertura de processo regulatório específico, com o fim de que a PROLAGOS apresente ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico. Art. 5º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação. Rio de Janeiro, 27 de abril de 2017 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente-Relator LUIGI EDUARDO TROISI Conselheiro MOACYR ALMEIDA FONSECA Conselheiro SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conselheiro ADRIANA MIGUEL SAAD Vogal



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/216/2017
07 08 2017
92

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	Processo nº E-12/003/216/2017	Fls. 91	12/07/2018
EMENDA CARMIM	Data da Registração: 07/06/2017	Fls. 16	12/07/2018
Responsável: 303.4766-7	ID/FUNCAO: 303.4766-7		

Ressalta que "com o objetivo de ter maior eficiência na prestação de serviço, a Concessionária também atualizou o seu procedimento interno, passando a utilizar o sistema de Ordem de Serviço online. Assim, no momento que a Ordem de Serviço é gerada, o sistema já libera para a programação e execução

A CASAN, às fls 54, solicita informações complementares no sentido que sejam apresentadas as etapas que compõem o procedimento interno para a execução do serviço de ligação de água.

A Concessionária PROLAGOS, através da Carta Prolagos nº 2023/2017, encaminha através de documento anexo, o fluxograma da Ordem de Serviço de Ligação de Água e explica que "A Ordem de Serviço de Ligação de Água é gerada na loja de atendimento, via de regra, a partir da solicitação e assinatura do termo de adesão do usuário. Neste momento, é analisado pelo atendimento se no local há rede de abastecimento, através do mapa de redes da Concessionária. Caso a loja de atendimento não consiga apurar se na localidade há rede ou não, a Ordem de Serviço será encaminhada ao setor operacional. Assim, após esta análise é encaminhado a Ordem de Serviço para o setor de hidrometria para a execução do serviço, sendo executado o serviço este é transferido ao setor de cadastro para conclusão do serviço e implantação da matrícula."

A CASAN, em seu despacho às fls. 59/60, entende que "os dois fluxogramas básicos acima apresentados visam o atendimento das Ordens de Serviço de Ligação de Água."

A Procuradoria, em sua Promoção 002/2018 - WLSM - Procuradoria, opino que "o artigo 4º da Deliberação 3.097/2017, de 27/04/2017, foi cumprido segundo a análise da CASAN, responsável regimental pela fiscalização das Concessionárias de Saneamento Básico, conforme artigo 28, inciso XII." e "declarado o cumprimento, entendendo estar exaurido o objetivo do presente feito, e por consequência, sugiro o encerramento do mesmo com seu posterior arquivamento."

Em sede de Razões Finais², a Concessionária solicita ao Conselho Diretor que seja "dado como cumprida pela Prolagos a Deliberação AGENERSA nº 3097/2017, bem como seja o presente processo arquivado, conforme sugestão da Douta Procuradoria".

Compulsando os autos, constato que a Concessionária Prolagos apresentou a documentação comprobatória dos ajustes ao sistema de registros das ordens de serviços em conformidade com a correta interpretação do artigo 23, do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

² fls 85



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

Serviço Público Estadual

Processo nº 12.12/003/216/2017

Data 07/06/2017 Fls. 93

Rubrica:

Carla Bastos Reis
Assessoria de Assessoria
AGENERSA
ID Funcional: 2954136-4

Dessa forma, conforme apontado pelos órgãos técnico e jurídico da AGENERSA, entendendo pelo cumprimento do Artigo 4º da Deliberação 3.097/2017, de 27/04/2017.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Considerar, pelo que consta dos autos, que a Concessionária Prolagos cumpriu o disposto no art. 4º. da Deliberação AGENERSA nº 3.097 de 27/04/2017
- Encerrar o presente processo.

É o voto:

Luigi Troisi

Conselheiro Relator

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
EMENDA CARMIM	
Processo nº E-12/003/216/2017	12/07/2018
Data: 07/06/2017	Fls. 92
Data da Ratificação: 12/07/2018	
Responsável: 033.9766-7	ID FUNCIONAL



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 3434

Serviço Público Estadual
Processo nº 12-12/003/216/2017
Data 07/06/2017 Fls. 94
Publica: EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003/216/2017
Data: 07/06/2017 Fls. 93
Data da Retificação: 12/07/2018
DE 26 DE JUNHO DE 2018.
ID FUNDACIONAL 503.4766-7

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - AJUSTES AO SISTEMA DE REGISTROS DAS ORDENS DE SERVIÇOS EM CONFORMIDADE COM A CORRETA INTERPRETAÇÃO DO ARTIGO 23, DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO.

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-12/003/216/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta dos autos, que a Concessionária Prolagos cumpriu o disposto no art. 4º. da Deliberação AGENERSA nº 3.097 de 27/04/2017.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

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

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2018.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente
ID 44089767


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro
ID 05546885


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro Relator
ID 44299605


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617

ausente
ADRIANA MIGUEL SAAD
Vogal