



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.161/2013
Data 22/02/2013 nº: 69
Rubrica

Processo nº:	E-12/003.161/2013
Autuação:	22/02/2013
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Cobrança indevida/leitura de hidrômetro. Ocorrência nº 532080.
Sessão Regulatória:	29 de agosto de 2013

RELATÓRIO

Processo Regulatório instaurado para apurar possível descumprimento contratual face à reclamação registrada na Ouvidoria pelo Sr. Jorge Boia Costa.

Conforme relato da Ouvidoria, a ocorrência trata de reclamação de não cumprimento das leituras mensais no hidrômetro do usuário nos dias corretos, bem como da não entrega da conta no ato dessas leituras, o que segundo o consumidor, vem ocorrendo desde julho/12.

No histórico do atendimento, a Concessionária, por meio de sua Ouvidoria, em resposta ao reclamante, informa que *"a conta de água não foi emitida pois a mesma foi retida com a informação de ocorrência de 'hidrômetro orvalhado'. Já transmitimos a supervisão as informações do senhor de que esta ocorrência não procede e pedi que monitorassem o trabalho do leiturista de forma a identificarmos quaisquer falhas."*

À folha 19, consta Resolução do Conselho-Diretor nº 350, constando sorteio do presente processo à minha relatoria, sendo encaminhado ao meu gabinete em 11/03/13.

Encaminhado o processo à CASAN para instrução, a ilustre Câmara Técnica solicitou maiores esclarecimentos à Prolagos, concluindo por entender que *"a reclamação do Sr. Jorge Boia Costa é especificamente administrativa, devendo, S.M.J., ser avaliada pela Procuradoria Geral da AGENERSA."*



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-161, 2013
Data 22/02/2013 Cls.: 65
Rubrica

A Procuradoria, por sua vez, demonstra entender as razões dispostas pelo usuário, contudo, ressalta que *"a experta CASAN, Órgão Técnico da Agência Reguladora, se manifeste quanto à apuração, se houve algum prejuízo para o cliente no que diz respeito aos valores pagos pelo mesmo nas contas de água (...)"*, visto que, *"tanto a manifestação da PROLAGOS, quanto à análise técnica da CASAN, não abordam tal fato"*.

Em 03/05/13, os autos retornam à CASAN, que despacha à Ouvidoria, no sentido de obter as informações solicitadas pela Procuradoria.

Em atendimento à CASAN, a Ouvidoria junta cópia de email enviado ao cliente, e relata resposta do consumidor no sentido de afirmar que *"teve prejuízos com a PROLAGOS, mas deseja vir à AGENERSA para apresentar documentação comprobatória."*

Em 05/07/13, o consumidor foi instado a apresentar comprovação dos fatos narrados. No último dia do prazo estipulado, foi requerido dilação de prazo, prontamente atendida pelo meu gabinete, porém até a presente data, não houve qualquer manifestação.

Instada a se manifestar de maneira conclusiva, a fim de apontar se houve ou não, descumprimento contratual, a CASAN conclui que *"não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária Prolagos (...), cabendo acrescentar que a AGENERSA teve o máximo interesse em atender ao Sr. Jorge Boia Costa, não tendo o mesmo apresentado os documentos que pudessem comprovar o possível prejuízo que acusa ter sofrido."*

Em sua derradeira análise, a Procuradoria entende que *"embora o cliente tenha sido instado a comprovar os prejuízos sofridos (...), não o fez, e desse modo, a Agência Reguladora não pode aquilatar o dano sofrido pelo mesmo."*



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.161/2013
Data 22/02/2013 fls.: 66
Rubrica

De outro giro, a Procuradoria observa que a própria Concessionária afirma que a não entrega das faturas no ato da leitura devia-se a um procedimento de correção do problema anteriormente ocorrido, sendo assim, constata que houve descumprimento contratual, por não prestar o serviço adequadamente, conforme dispõe o §1º da cláusula Décima do Contrato de Concessão, além do disposto na Lei 8987/95.

Em Razões Finais, inicialmente, a Prolagos informa que o usuário consome média mensal de 44m³ e sempre quitou suas faturas em dia.

Quanto ao primeiro questionamento do consumidor, que a Concessionária estava fazendo leituras em períodos superiores a 30 dias e que tal procedimento estaria alterando o valor de sua fatura, a Prolagos esclarece que reitera seus argumentos anteriores e informa que as leituras estão sendo feitas com regularidade.

Por fim, relata orientação do gestor comercial para que seja feito novo contato com o cliente, com o fim de estabelecer um melhor relacionamento, bem como fará um monitoramento constantes de sua matrícula e requer o encerramento deste regulatório.

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.161/2013
Data 22/02/2013 Pág.: 67
Rubrica

Processo nº:	E-12/003.161/2013
Autuação:	22/02/2013
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Cobrança indevida/leitura de hidrômetro. Ocorrência nº 532080.
Sessão Regulatória:	29 de agosto de 2013

VOTO

O presente Processo Regulatório, foi iniciado em 22 de fevereiro de 2013, por meio da reclamação registrada na Ouvidoria pelo Sr. Jorge Boia Costa.

A referida reclamação ocorreu devido a alegações do consumidor acerca do não cumprimento das leituras mensais em seu hidrômetro nos dias corretos, bem como da não entrega da conta no ato dessas leituras.

Vale ressaltar que, conforme relatado, este problema começou a ocorrer em julho/12. Portanto, esse é o fato que passamos a analisar.

Com relação à primeira informação do usuário, referente às leituras mensais em seu hidrômetro, a CASAN em seu parecer de folha 42, constatou que de julho/12 a março/13, *"as leituras de consumo foram realizadas dentro dos prazos, que variaram entre 28 e 31 dias (...)."*

Antes de prosseguir, gostaria de ressaltar que, o direito à ampla defesa e ao contraditório foi dado ao usuário, inclusive com deferimento de dilação de prazo para apresentar documentação comprobatória, acerca das datas superiores a 30 dias, segundo alegações do reclamante.

Diante das informações da Prolagos e da inércia do consumidor, acolho os argumentos da Concessionária e considero que o ato praticado está dentro da precisão

kb



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.161/2013
Data 22/02/2013 Cls.: 68
Rubrica

contratual, no que diz respeito ao ciclo de leituras ora reclamado, conforme parecer da CASAN.

Quanto a não entrega das contas no ato das leituras, observei que uma série de equívocos e falta de informações claras, contribuíram para que o problema viesse se arrastando até 22/02/13, data de autuação deste processo.

É possível notar, reiteradas vezes, alegações do consumidor de que não lhe foi entregue no ato da leitura, a sua conta para pagamento. Tal procedimento, causou certo desconforto ao usuário que reclamou de falta de transparência no serviço.

Como comprovação, em uma oportunidade, a Prolagos admitiu a falha, quando informou que *"a conta de água não foi emitida pois a mesma foi retida com a informação de ocorrência de 'hidrômetro orvalhado'"*, em outra ocasião, relatou que *"passamos a reter mensalmente a conta do vosso imóvel de forma a procedermos com uma análise (...)".*

Em conclusão, esclareço que as comprovações não apresentadas pelo consumidor, dificultaram uma melhor elucidação do caso, ressaltando que o usuário fora também instado a apresentar Razões Finais e novamente, abdicou desse direito.

Sendo assim, com as informações presentes nos autos, divirjo da posição da CASAN de que não houve descumprimento contratual e acompanho a Procuradoria em seu entendimento, de que a Delegatária não prestou o serviço adequadamente, conforme dispõe o §1º da Cláusula Décima do Contrato de Concessão, além do disposto na Lei 8987/95.

Por fim, considerando que, nos termos da Cláusula Décima Nona - Dos Direitos e Obrigações da Concessionária - Parágrafo Segundo, é incumbência da concessionária:

"(...)"



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.161/2013
Data 22/02/2013 Cls.: 69
Rubrica

a) adotar todas as providências para garantir a prestação de serviço adequado;

(...)

b) executar todas as obras, serviços e atividades relativos à concessão com zelo, diligência e economia, procurando sempre utilizar a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas (...)

(meu grifo)

Diante do exposto, considerando que a Concessionária permitiu que o caso se arrastasse por meses, sem solução e os devidos esclarecimentos ao consumidor, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base nas Cláusulas Décima, parágrafo primeiro; Décima Nona, parágrafo segundo e Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo, inciso I, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 532080;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

DE 29 DE AGOSTO DE 2013

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.161/2013

Data 22/08/2013 Cls.: 70

Rubrica

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. COBRANÇA INDEVIDA/LEITURA DE HIDRÔMETRO. OCORRÊNCIA Nº 532080.

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-12/003.161/2013, por unanimidade,

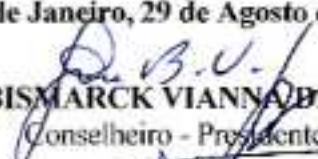
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de ADVERTÊNCIA, com base nas Cláusulas Décima, parágrafo primeiro; Décima Nona, parágrafo segundo e Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo, inciso I, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 532080;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 29 de Agosto de 2013


JOSE BISMARCK VIANNA DE SOUZA

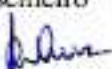
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator


MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal