



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira

SERV. PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.563/2013
Data	11/09/13
Fis.	62
Rubrica	50232029

Processo nº.:	E-12/003.563/2013
Data de Autuação:	11/09/2013
Concessionária:	PROLAGOS
Assunto:	Ocorrência nº 539204
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 095¹, de 10 de setembro de 2013, em razão da prestação de informações acerca da situação da ocorrência **539204**, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

A referida ocorrência trata do caso da demora na ligação de água na residência da Sra. Giseli Martins do Lago, cujos trechos e resumos foram retirados dos registros efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 539204

Reclamação iniciada na AGENERSA em 15/07/2013:

Em 15/07/2013 "*Cliente reclama que tenta junto a CIA, desde 12/04/2013, realizar a instalação de água, porém recebe respostas negativas. Informa que seu vizinho possui instalação. Solicita providências.*"

Em 10/09/2013, a Prolagos responde à solicitação informando: "*Prezada Ouvidora, a ligação de água já foi executada e o problema já foi resolvido*"

Através do OFICIO AGENERSA/SECEX n° 417, foi informado a Concessionária Prolagos a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 392², conforme reunião interna de 24/09/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

¹ Fls. 03.

² Fls.10.

hy



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira

SER	ESTADUAL
Processo	E-12/003.563/2013
Data	11/09/13
Fls.	63
Rubrica	50233629

A CASAN envia Ofício AGENERSA/CASA nº 54/2013, solicitando esclarecimentos a cerca da Ocorrência nº 539204.

A Concessionária anexa ao processo a Carta n. 1293/2013 onde informa *"que inicialmente a ligação de água foi negada pela Concessionária ao cliente por questões de ordem técnica.*

(...) o imóvel do cliente já se encontra ligado á rede de abastecimento desde 18/07/2013, conforme ordem de Serviço nº 1519311, e com todas as contas pagas em dia, conforme extrato de consumo (...)".

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 116/2013, após um breve relato da Carta nº 1293/2013 da Prolagos, *"esta Câmara Saneamento conclui que a Concessionária Prolagos atendeu satisfatoriamente a reclamação do Sra. Giseli Martins do Lago."*

A Procuradoria emite seu Parecer 304/2013 - EVB - Procuradoria, às fls. 23/23

"Apesar de disposto na Nota Técnica da CASAN que 'a Concessionária PROLAGOS atendeu satisfatoriamente a reclamação da Sra. Giseli Martins do Lago', fls. 19, vê-se claramente que a Delegataria não prestou o serviço adequado, conforme disposto na Cláusula Décima e seus parágrafos do Contrato de Concessão, notadamente as disposições constantes nos parágrafos primeiro, segundo e terceiro, incluindo neste, os itens c, d e especialmente f.

(...) verifica-se que também a Concessionária PROLAGOS não se houve de acordo com o item a da Clausula Décima sétima - Dos Direitos e obrigações do Usuário e ainda item a do § 2º da Cláusula Décima Nona DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.

(...) concluímos, conforme as provas dispostas nos autos administrativos, que houve demora acentuada na execução dos serviços pertinentes á delegataria, levando-nos a sugerir aplicação de penalidade à mesma, levando-se em conta, conforme parecer da CASAN - Nota Técnica de fls. 18/19, que o serviço de ligação de água foi efetivamente executado, embora, com as transgressões aqui assinalada ao instrumento concessivo."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº. 107/13, para a Concessionária Prolagos apresentar suas razões finais.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.563/2013
Data: 11/09/13
Folha: 04
Assinatura: 50233629

Por meio da Carta 1531/2013, a Concessionária expõe suas razões:

"De fato, a reclamante, que não é a titular da matrícula, informou a essa Agência Reguladora que foi solicitada ligação de água para o imóvel localizado na Rua 04, 300 B, Vila Caranga, em Armação de Búzios, em data de 12/04/2013.

O endereço onde se pretendia o abastecimento, localizado na Vila Caranga, conforme comprova o mapa que ora se anexa, está localizado no final da rede de abastecimento, em local onde verificou-se baixa pressão no sistema. Esta situação impôs ajustes no sistema antes da liberação da ligação de água, independente de já haver outras ligações na localidade.

(...) a concessionária cumpre a sua meta de atendimento, conforme Nota Técnica que ora se anexa (...), para assumir novos clientes deve contar com possibilidade de atendimento satisfatório, não estando obrigada a atender a todos e qualquer pedido de ligação, sem observar as condições técnicas necessárias para o bom abastecimento.

Também registramos que, conforme o Decreto Estadual nº 22.872/96, (...), antes de edificar o imóvel o proprietário deve solicitar certidão de possibilidade de abastecimento à concessionária, o que não é cumprido, ocasionando situações como a que agora nos deparamos.

(...)

É importante frisar que não se trata de instalação de hidrômetro, conforme menciona a procuradoria em seu parecer (...), não se submetendo à concessionária, pois, ao prazo de 2 dias mencionados. Trata-se de ligação de água. A ligação de água está relacionada a uma obra que parte da tubulação macro, implantada pela concessionária, com abertura de via pública segue até 14 mts, atingindo a testada do imóvel (...)

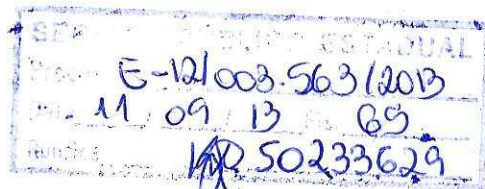
(...)

Os prazos para efetivação de ligação de água estão presentes no Manual de Procedimentos, norma que considera a necessidade de levantamento de possibilidade técnica de efetivamente abastecer a edificação.

Esclarecemos que atender as consultas não significa efetivar a ligação de água, caso haja impedimentos para fazê-lo. Também registramos que o prazo de 05 dias se refere à ligação de água



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Silvío Carlos Santos Ferreira



para usuário factível, ou seja, com possibilidade de integrar ao sistema e ser atendido pela concessionária de imediato, o que não era o caso da reclamante.

No caso presente houve impedimentos para realizar a ligação de água pretendida. (...), a empresa empreendeu esforços para atender a demanda, tendo efetivado a ligação tão logo equalizou as pressões para a área a ser atendida.

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



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

SER	PROCESSO	ESPECIAL
Processo	E-12/003.563	12013
Data	11/09/13	Fl. 66
Rubrica	50233629	

Processo nº.:	E-12/003.563/2013
Data de Autuação:	11/09/2013
Concessionária:	PROLAGOS
Assunto:	Ocorrência nº 539204
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

VOTO

O presente processo foi iniciado em razão da ocorrência nº. **539204**, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, tendo por finalidade avaliar a reclamação da Sra. Gisele Martins do Lago, trata o caso da demora na ligação de água em sua residência, que foi solicitada pela 1ª vez no dia 12/04/2013.

Segundo informações apresentada à Ouvidoria da AGENERSA, em 10/09/2013 a Concessionária enviou elementos de que a ligação de água foi executada em 18/07/2013.

Mediante o ocorrido, a Câmara Técnica de Saneamento desta Agência, em seu parecer, conclui que a Concessionária Prolagos atendeu satisfatoriamente a reclamação, **discordo** de tal Parecer em que pese à demora para a conclusão da referida ocorrência.

Em parecer conclusivo, a Procuradoria se pronunciou nos seguintes termos: *"(...) conforme as provas dispostas nos autos administrativos, (...) houve demora acentuada na execução dos serviços pertinentes à delegataria, levando-nos a sugerir aplicação de penalidade à mesma (...)".*

Observe que o atraso no cumprimento daquele serviço pela Concessionária, certamente causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço, conforme cláusula décima do contrato de concessão em seus parágrafos primeiro, segundo e terceiro.

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão da Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido de ligação de água



SE	PROCESSO	ANUAL
Processo	E-121003.563	12013
Data	11/09/13	Fls. 67
Rubrica	50233629	

feito pela reclamante, bem como a demora para responder as indagações feitas pela Ouvidoria desta Agência.

Mediante a todo exposto, podemos concluir que a Concessionária demorou prazo superior aos estabelecidos pelo Manual de Procedimentos para Prestação dos serviços Públicos de Saneamento Básico, pois desde a data de abertura feita pelo usuário junto à Ouvidoria da AGENERSA em 15/07/2013, onde a cliente informou que fez a solicitação de ligação de água em 12/04/2013, e que somente em 10/09/2013 a própria Concessionária Prolagos informou a esta Agência que a ligação de água da usuária foi efetuada em 18/07/2013.

Com relação aos fatos narrados, podemos concluir que a Concessionária demorou **1 (um) mês 26 (vinte e seis) dias**, para responder a Ouvidoria desta Agência, neste caso, desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA em (15/07/2013), até a data de resposta da Concessionária Prolagos em (10/09/2013), e com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **3 (três) meses e 5 (cinco) dias para atendê-la**, para fazer a ligação, desde a solicitação feita em (12/04/2013), até a data da ligação da água pela Concessionária em (18/07/2013).

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos proponho ao Conselho - Diretor:

I - Aplicar à Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência, com relação à demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA, conforme art. 17, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2009;

II - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;



SE	ANUAL
Processo	E-121003.563/2013
Data	11/09/13
Rubrica	68
	50233629

III - Aplicar a Concessionária Prolagos a penalidade de multa no valor de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela demora da ligação de água verificada na ocorrência 539204, com base no art. 20 da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, por descumprimento da cláusula 10ª, parágrafos primeiro, segundo e terceiro do Contrato de Concessão e o art. 21, g da Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, c/c o art. 23, item 04 (instalação de hidrômetro) do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços públicos de Saneamento Básico;

IV - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

Seção I
DAS PENALIDADES DE ADVERTÊNCIA E MULTA

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-121003-263/2013
Data: 11/09/13 Fls. 69
Rubrica: 189 50233629

Art. 15. As penalidades de advertência e/ou multa podem ser aplicadas em decorrência das ações de fiscalização ou mediante decisão fundamentada da AGENERSA, tomada em Processo Regulatório instaurado na forma do art. 8º, assegurado o direito à ampla defesa e ao devido processo legal, nos termos da lei, dos Contratos de Concessão e desta Instrução Normativa.

Art. 16. Apurando-se, no mesmo processo, a prática de duas ou mais infrações pela(s) Concessionária(s), aplicam-se, cumulativamente, as penas a elas cominadas, se as infrações não forem idênticas. Se idênticas, aplicar-se-á a pena de uma delas, majorada de 1/3 (um terço) a 2/3 (dois terços), desde que sejam sancionadas com pena de multa.

Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA sempre que:

I. sem justo motivo, deixarem de encaminhar à AGENERSA o balanço trimestral, as demonstrações financeiras de cada exercício e demais informações e documentos relativos a cada exercício social e quaisquer documentos e informações pertinentes requisitados pela AGENERSA;

II. deixarem de:

a) comunicar aos Usuários, com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias da sua efetiva aplicação, os novos valores das tarifas, sempre que estas forem revisadas ou reajustadas;

b) dar ampla divulgação, junto aos Usuários, do Manual de Procedimentos de Prestação dos Serviços de Saneamento;

c) manter, em caráter permanente, um representante ou preposto, perante a Fiscalização, para representá-la na execução do Contrato;

d) prestar aos Usuários esclarecimentos gerais sobre a prestação dos serviços;

e) prestar contas à AGENERSA e aos Usuários da gestão dos serviços concedidos.

Art. 18. As multas terão seus valores determinados em função da tipificação da infração, sendo classificadas em dois grupos:

I. Grupo A - as que possuem valor pré-fixado contratualmente, referentes aos atrasos no cumprimento de cronogramas de execução de obras e serviços e à interrupção de serviços;

II. Grupo B - as referentes ao descumprimento contratual onde não especificado prévio valor nos Contratos de Concessão.

Parágrafo único. Os valores das multas serão atualizados pela incidência da taxa do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, a partir do vencimento da obrigação até seu efetivo recolhimento.

Art. 19. As multas do Grupo A serão aplicadas nas hipóteses de atrasos diários no cumprimento dos cronogramas de execução das obras e serviços vinculados à concessão, bem assim nos cronogramas físicos que forem ajustados pelas partes no decorrer de sua execução, inclusive os pertinentes a refazimento de obras e serviços deficientemente executados, conforme estabelecido a seguir:

Concessionárias ÁGUAS DE JUTURNÁIBA e PROLAGOS:

I - Trabalhos Iniciais/Projetos Executivos

Item	Especificação	Valor em R\$ por dia de atraso
1	Projeto da estação de tratamento de esgotos (por unidade)	1.000,00
2	Projeto dos reservatórios	1.000,00
3	Projeto das redes	1.000,00
4	Atualização do cadastro dos usuários	500,00

II - Trabalho de Implantação das Obras

Item	Especificação	Valor em R\$ por dia de atraso
1	Construção das Estações de Tratamento de Esgotos (ETE's) (por unidade)	1.000,00
2	Construção dos Reservatórios	1.000,00
3	Construção das Elevatórias	1.000,00
4	Construção de Booster (por unidade)	500,00
5	Atraso na conclusão da etapa de transição	2.000,00

III - Trabalhos de Operação/Monitoramento

Item	Especificação	Valor em R\$ por dia de atraso
1	Paralisação da Estação de Tratamento de Água (ETA)	2.000,00
2	Paralisação das Estações de Tratamento de Esgotos (ETE's) (por unidade)	1.000,00
3	Deficiência de operações rotineiras (periodicidade)	2.000,00
4	Conservação das instalações (rotineira)	500,00
5	Manutenção dos equipamentos (rotineira)	2.000,00
6	Não alcançar as metas de redução de perdas	1.000,00

Art. 20. Os valores das multas do Grupo B serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

- TIPO I – até 0,01% (um centésimo por cento);
- TIPO II – até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
- TIPO III – até 0,07 % (sete centésimos por cento);
- TIPO IV – até 0,1 % (um décimo por cento).



Art. 21. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do TIPO I sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de:

- a) realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, a melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação dos serviços concedidos;
- b) instalar e manter, por sua conta, sistema de medição de consumo de água;
- c) realizar, por sua conta e risco, as obras ou outras intervenções necessárias à prestação dos serviços concedidos, mantendo e repondo os bens e operando as instalações e equipamentos, de modo a assegurar os requisitos da prestação dos serviços;
- d) avisar previamente ao Usuário descontinuidade do serviço, exceto em situação de emergência;
- e) cobrar e receber multas por inadimplemento do Usuário;
- f) respeitar a obrigação de interromper o fornecimento de serviços por inadimplência do Usuário;
- g) cumprir os prazos estabelecidos no Art. 23 do Manual de Procedimentos;

II. iniciarem ou prosseguirem obra sem a prévia apresentação à AGENERSA da comprovação de que as apólices dos seguros exigidos no Contrato de Concessão se encontram em vigor nas condições estabelecidas.

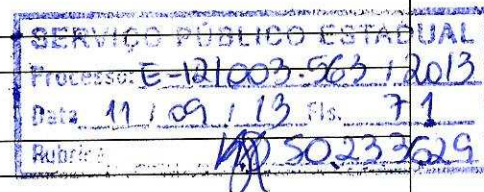
Art. 22. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do TIPO II sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de:

- a) manter em dia o inventário e registro dos bens vinculados à Concessão;
- b) captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação dos serviços públicos;
- c) dar conhecimento à AGENERSA, trimestralmente, do andamento dos processos judiciais de desapropriação ou instituição de servidão administrativa e ocupação temporária de bens imóveis;
- d) manter cadastro atualizado, de livre acesso à AGENERSA, contendo dados e informações sobre as obras e serviços realizados nos sistemas de água e esgoto;
- e) apresentar à AGENERSA, trimestralmente, um relatório sobre os serviços concedidos, bem como dos investimentos realizados;
- f) submeter à aprovação da AGENERSA, por escrito e com antecedência mínima de 15 dias, o esquema alternativo que pretendem adotar quando da realização de obra que obrigue a interrupção da prestação de serviços;
- g) submeter à prévia aprovação da AGENERSA a desativação e baixa de bens móveis integrados à concessão;
- h) implantar ou manter, em um prazo máximo de 5 anos contados da assinatura do contrato, um sistema de gestão de qualidade das obras e serviços concessionados, com base na Norma NB-9004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, equivalente à norma ISO 9004 da "International Standards Organization" e suas atualizações;
- i) zelar para que nos seus contratos com terceiros, com objeto integrado às atividades da concessão, sejam rigorosamente observadas as regras do Contrato de Concessão e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis, sobretudo no que diz respeito às medidas de salvaguarda dos Usuários dos sistemas de água e esgoto, do pessoal afeto à concessão e ao meio ambiente;
- j) pagar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos Contratos de Concessão;
- k) obter todas as licenças e autorizações necessárias ao exercício das atividades vinculadas à concessão;
- l) prestar serviço adequado, na forma prevista no Edital, nas normas técnicas aplicáveis e nos Contratos de Concessão;
- m) elaborar e implementar esquemas de atendimento a situações de emergência, para tanto mantendo disponíveis recursos humanos e materiais;
- n) responder pelo correto comportamento e eficiência do pessoal sob sua direção, podendo a AGENERSA exigir a retirada de qualquer pessoa cuja permanência seja considerada, a seu exclusivo critério, inadequada ao bom andamento dos trabalhos;
- o) cumprir qualquer uma das condições especificadas no Manual de Procedimentos;

Art. 23. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às consultas e reclamações dos USUÁRIOS, dentro dos prazos máximos, listados a seguir:

1.	Vazamento na rede:	24 horas.
2.	Vazamento no ramal predial:	12 horas no período diurno ou 20 horas, caso a solicitação tenha sido feita no período noturno
3.	Instalação de novas ligações de água (usuário factível):	5 dias.
4.	Instalação/Substituição de hidrômetros:	2 dias úteis.
5.	providências quanto à solicitação para aferição de hidrômetros :	24 horas
6.	Relocação de ramal predial:	5 dias.
7.	Providências para verificação de consumo:	48 horas
8.	Atendimento a falta d'água em logradouros	48 horas
9.	Desobstrução de coletor predial de esgoto:	24 horas
10.	Desobstrução da rede coletora de esgotos:	48 horas
11.	Instalação de novas ligações de esgoto:	120 horas
12.	Fornecimento de segunda via de contas:	48 horas
13.	Aprovação de projetos de água e esgoto para loteamento:	7 dias úteis
14.	Religação por falta de pagamento:	48 horas
15.	Religação a pedido:	24 horas
16.	Coleta para análise da qualidade da água: 24 horas. Tempo de resposta ao usuário quanto às análises físico-químicas e bacteriológica:.	3 dias
17.	Atendimento a falta d'água no imóvel:	24 horas



Art. 24. A CONCESSIONÁRIA deverá constituir, em sua área de CONCESSÃO, dependências locais especialmente destinadas ao recebimento de reclamações e consultas dos USUÁRIOS, que serão atendidos por pessoal competente e especialmente treinado para tanto.

§ 1º - A CONCESSIONÁRIA deverá constituir, no mínimo, um estabelecimento para receber reclamações e consultas dos USUÁRIOS em cada um dos Municípios de sua área de CONCESSÃO.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA deverá ter em todos os estabelecimentos constituídos para recebimento de reclamações e consultas dos USUÁRIOS recursos e equipamentos de maneira a dar resposta em tempo real às consultas que os mesmos formulem com referência aos seguintes assuntos:

- a) situação de seu débito com a CONCESSIONÁRIA;
- b) faturamento de serviços e regime tarifário;
- c) cortes de serviço de qualquer natureza; e
- d) reabilitação de serviço de qualquer natureza.

§ 3º - A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de um sistema para atendimento aos USUÁRIOS cadastrados, por telefone, durante as vinte e quatro horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados. Tal serviço deverá contar com pessoal treinado e/ou equipamento especializado que dará a devida atenção à reclamação apresentada, que será convenientemente registrada em formulários próprios, numerando cada reclamação e informando ao USUÁRIO sobre a data, hora e o número do registro da respectiva reclamação.

§ 4º - A CONCESSIONÁRIA deverá ter uma central telefônica e devidamente dimensionada em termos de troncos e de posições de atendimento, durante 24 horas.



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

SD	JUAL
Proc. E-121003.563	1.2013
De: 11/09/13	72
Rubrica	50233629

DELIBERAÇÃO AGENERSA N°. 1920

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

OCORRÊNCIA N° 539240.

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 n°. **E-12/003.563/2013**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária PROLAGOS a penalidade de advertência, com relação à demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA, conforme art. 17, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n° 007/2009;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

Art. 3º - Aplicar a Concessionária Prolagos a penalidade de multa no valor de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela demora da ligação de água verificada na ocorrência 539204, com base no art. 20 da Instrução Normativa CODIR n° 007/2009, por descumprimento da cláusula 10ª, parágrafos primeiro, segundo e terceiro do Contrato de Concessão e o art. 21, g da Instrução Normativa CODIR n° 007/2009, c/c o art. 23, item 04 (instalação de hidrômetro) do Manual de Procedimentos para Prestação dos Serviços públicos de Saneamento Básico;

[Assinaturas manuscritas]



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

SE	QUAL
Proc.	E-121003.563/2013
Data	11/09/13 73
Ass.	MP 50233629

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Mário Flávio Moreira
Vogal