



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
Conselho-Diretor

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.564/2013
Data 11/9/13 Fls.: 45
Rubrica:
12205411368

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1994
DE 27 DE MARÇO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – Ocorrência Nº. 539934.

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-12/003.564/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo do Contrato de Concessão e no artigo 24, inciso I, alínea g, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009, devido aos fatos narrados na Ocorrência nº. 539934.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009.

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

Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente

LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA
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-12/003.564/2013
Data 11/9/13 Fls.: 401
Rubrica: ID 20541367

Desta forma, inequívoca a falha na prestação do serviço, fato que atrai à Concessionária a aplicação de penalidade, com fulcro na Cláusula Décima, *caput* e parágrafos segundo e terceiro do Contrato de Concessão e no artigo 24, inciso I, alínea G da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009.

Nesse sentido, é o Parecer da Procuradoria, claro ao indicar que a Prolagos “*não se houve de acordo com o Contrato de Concessão*”¹, ao qual me filio.

Contudo, considerando que a reclamação objeto dos autos não traduz um comportamento usual da Concessionária, e que a mesma buscou atender o usuário de forma diligente, comparecendo à sua residência por 3 (três) ocasiões até sanar a questão, entendo por razoável a aplicação da penalidade de advertência que, ao meu sentir, melhor se enquadra a hipótese.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a Concessionária Prolagos a penalidade de advertência, com base na Cláusula Quinquagésima Primeira, parágrafo vigésimo segundo do Contrato de Concessão e no artigo 24, inciso I, alínea g, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009, devido aos fatos narrados na Ocorrência nº. 539934.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 007/2009.

É o voto.

Luigi Troisi
Conselheiro-Relator

¹ Fls. 33.



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-12/003.564/2013

Data 11/09/13 Fls.: 43

Rubrica: Q

ID 2054136-8

Na data de 07/08/2013, foi aberta mais uma ordem de serviço para a realização de nova pavimentação no asfalto tendo em vista que, de acordo com o cliente, o serviço não foi executado em sua totalidade, permanecendo metade do buraco em aberto.

Em 19/09/2013 a empresa comparece novamente ao local para a realização da recomposição do asfalto, sendo o serviço finalizado em 09/10/2013, conforme OS de fls. 17. Após essa data, não há novos registros de reclamação por parte do usuário, havendo manifestação da Ouvidoria, às fls. 19, *in fine*, informando que o serviço foi realizado de forma satisfatória.

Não obstante a manifestação da CASAN, pela qual conclui que "(...) a Concessionária Prolagos atendeu satisfatoriamente a reclamação (...)"; inegável a falha na prestação dos serviços, pelas razões a seguir:

Segundo relato do usuário, não contestado pela Concessionária, após intervenção em sua rua, ocorrida em maio de 2013, foi deixada "uma grande cratera" em frente à sua residência, fato que, *per si*, já denota que o serviço foi prestado de forma inadequada.

Demais disso, da documentação constante dos autos extrai-se que somente em 17/06/2013, e após contato do usuário, a Concessionária comparece ao local para a recomposição do asfalto, realizada de forma insatisfatória, já que a empresa retornou ao local em mais duas ocasiões – 09/08/2013 e 19/09/2013 –, para o refazimento do serviço.

A justificativa apresentada pela Concessionária para tanto – *região de solo arenoso* –, não justifica a demora no atendimento da reclamação, visto que após 24/10/2013, não há qualquer outra informação nos autos de que o problema tornou a ocorrer, o que denota que a técnica utilizada pela Concessionária não foi adequada, sendo o problema resolvido após a terceira intervenção.



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-12/003.564/2013

Data 11/9/13 Fls.: 42

Rubrica: Q

ID 20541367

Processo nº: E-12/003.564/2013
Data de autuação: 11/09/2013
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: OCORRÊNCIA Nº. 539934.
Sessão Regulatória: 27/03/2014.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a reclamação do usuário Carlos Douvier Barroso Gomes, autuada sob o nº. 539934, na qual relata que no mês 05/2013 foi realizada uma obra na Rua Joaquim Rafael de Souza, Lote 01, Quadra B, Bairro Baixo Grande, São Pedro da Aldeia/RJ, sendo deixado um grande buraco em frente à sua residência, interferindo na passagem.

Em resposta, a Concessionária informa ter realizado os reparos necessários, mas aponta que "(...) por se tratar de região de solo arenoso, a possibilidade de o solo ceder novamente é alta, sendo que o reparo foi tido pelo cliente como satisfatório após algumas intervenções da concessionária".

Analisando os autos, em especial o histórico de atendimento de fls. 04 e a manifestação da Concessionária às fls. 13/17, verifico que desde o mês de junho de 2013 o usuário busca o atendimento de sua reclamação, sendo o serviço prestado satisfatoriamente apenas em setembro do mesmo ano.

De acordo com as informações prestadas pela própria Delegatária através das Ordens de Serviço acostadas às fls. 15/17, verifica-se que a primeira visita da empresa ao local se deu em 17/06/2013, sendo o asfalto recomposto somente em 24/07/2013.



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-12/003.564/2013

Data 11/09/13 Fls.: 41

Rubrica: [assinatura] ID 2054736-8

Em seu parecer, a CASAN² conclui que “a Concessionária Prolagos atendeu satisfatoriamente a reclamação do Sr. Carlos Douver Barroso Gomes, estando o mesmo satisfeito com os serviços prestados”.

Por meio dos Ofícios AGENERSA/CODIR/LT nº 161/2013 e 015/2014, assinei prazo para Concessionária apresentar suas considerações.

Em suas manifestações contidas na Carta nº 068/2014, a Prolagos ratifica os termos da correspondência de fls. 13/14 e salienta que consta nos autos pronunciamento da CASAN, através do qual aquele órgão técnico informa que o problema foi solucionado de forma satisfatória.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer³, pelo qual repisa que a questão foi solucionada, mas aponta que a Concessionária não atuou em consonância com o Contrato de Concessão, por deixar de observar “(...) a regularidade e eficiência na prestação de serviço (...)”, motivo pelo qual opina pela aplicação de penalidade com base na Cláusula Décima, *caput* e parágrafos primeiro e segundo do Instrumento Concessivo.

Após lhe ser assinado prazo para a apresentação de razões finais, a Prolagos⁴ ratifica suas manifestações anteriores; defende que “(...) em nenhum momento a concessionária reconheceu que a obra foi mal executada”; sublinha que há manifestação expressa do usuário nos autos, demonstrando satisfação com os serviços realizados; e pugna pela “(...) não aplicação da penalidade sugerida”.

É o Relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro-Relator.

² Fls. 19/20

³ Fls. 32/33.

⁴ Através da Carta nº. 0347/2014, fls. 39.

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 nº : E-12/003.564/2013
Data de autuação: 11/09/2013
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência nº 539934.
Sessão Regulatória: 27/03/2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado para análise da Ocorrência nº. 539934, através da qual o usuário Carlos Douvier Barroso Gomes relata que no mês 05/2013 foi realizada uma obra na rua em que mora, sendo deixado um grande buraco em frente à sua residência, o que interferia na passagem. No mês 06/2013, fez a reclamação junto à Concessionária, contudo não obteve resposta e não foi efetuado o reparo.

Em resposta à CASAN, a Concessionária apresenta correspondência¹ pela qual informa que, após contato do usuário, "(...) instou a área técnica para os reparos necessários"; aduz que *"(...) por se tratar de região de solo arenoso, a possibilidade de o solo ceder novamente é alta, sendo que o reparo foi tido pelo cliente como satisfatório após algumas intervenções da concessionária"*; e registra que *"(...) a empresa foi diligente e tomou as providências necessárias para que o cliente se mostrasse satisfeito com os serviços"*.

Na Reunião interna realizada em 24/09/2013, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria, conforme se verifica através da Resolução do Conselho-Diretor nº. 392/2013.

Em 24/10/2013, a Câmara Técnica solicita à Ouvidoria que entre em contato com o cliente para verificar se o mesmo teve a sua reclamação atendida pela Concessionária, tendo aquele órgão confirmado que o problema foi solucionado de forma satisfatória.

¹ Fls. 13/14.