



Processo nº.: E-12/003.160/2013
Data de Autuação: 22/02/2013
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Cobrança indevida. Ocorrência nº 535245
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de analisar o Recurso¹ protocolizado nesta Agência em 26/02/2014, pela Concessionária Prolagos, em face da Deliberação AGENERSA nº 1917/14², de 30/01/2014.

O presente regulatório fora instaurado em função dos fatos narrados na ocorrência n.º 535245, para a apuração de irregularidade por parte da Concessionária, e por finalidade verificar a reclamação feita

¹ Fls. 78 à 87.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1917

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA Nº 535245.

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-12/003.160/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a forma de cobrança aplicada pela Concessionária Prolagos, *in casu*, está em conformidade com o Decreto Estadual 22.872/96 e com o Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à Concessionária Prolagos que no prazo de 10 (dez) dias responda, de forma fundamentada, ao questionamento do cliente no que diz respeito ao fato de que, caso haja apenas uma caixa d'água para ambas as construções, estaria sua residência caracterizada como apenas 01 (uma) economia e que envie a esta AGENERSA comprovante do efetivo contato;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência com base na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º combinado com a Cláusula 19, Parágrafo 1º, item f, do Contrato de Concessão;

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2010;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos doze meses anteriores à prática da infração, pela não prestação de informação ao cliente, com base no Contrato de Concessão, Cláusula Décima, Parágrafo 3º "f" combinado com a Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, art. 22, inciso I, item "1", e com o art. 32 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico;

Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 007/2010;

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro 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.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12.003.160/2013
Data	22/02/2013
Fis.	147
Rubrica	0010.44382774

pelo Sr. Elias Sérgio Ribeiro de Barros, referente à cobrança de duas economias para fornecimento de água em seu imóvel.

Preliminarmente, a Concessionária sustentou pela tempestividade da peça recursal, tendo em vista que a Deliberação supracitada foi publicada no Diário Oficial em 14/02/2014 e a protocolização ocorrera em 26/02/2014.

Após breve apresentação dos fatos, questionou a Deliberação recorrida sob os seguintes fundamentos:

"(...)

II. Resumo dos Fatos

(...) no referido processo, que a cobrança aplicada pela Concessionária Prolagos (...) está em conformidade com o Decreto Estadual 22.872/96 e com o Contrato de Concessão.

(...)

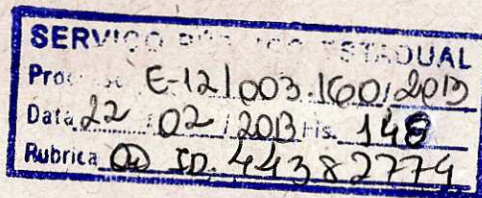
A referida Deliberação, contudo, merece reforma, visto que, uma vez tendo agido corretamente a Concessionária Prolagos quanto à cobrança de 02 (duas) economias, não há de se falar em penalidade (...).

III. Do efeito suspensivo

(...) não há infração de qualquer natureza cometida pela Concessionária Prolagos que justifique a penalidade de multa, sendo certo que o cliente foi devidamente informado a respeito das questões levadas tanto a própria Ouvidoria da Concessionária, quanto as levadas à Ouvidoria da AGENERSA, consoante provas carreadas aos autos.

Por esta razão é que se postula ao Exmo. Conselheiro Relator ao qual for distribuído este feito a concessão de efeito suspensivo ao presente recurso.

IV. Da cobrança de duas economias em consonância com o Decreto Estadual 22.872/96. A Concessionária atendeu ao cliente de maneira eficiente.



(...) impossível vislumbrar nexo de causalidade entre qualquer conduta da Concessionária Prolagos capaz de ensejar a multa pecuniária a que ora se recorre, tendo em vista que, a concessionária agiu de forma diligente e conforme as normas legais e contratuais, não se sustentado, assim, a penalidade ora recorrida.

V. Da aplicação do Princípio da Razoabilidade na aplicação da multa administrativa

(...)

Definitivamente, não é razoável impor-se à Concessionária Prolagos, uma sanção em razão de um fato que, conforme já exaustivamente demonstrado, não gerou qualquer prejuízo ao cliente, tendo a Concessionária Prolagos agido com boa-fé e diligentemente ao fornecer respostas à Ouvidoria da AGENERSA em atenção às objeções levantadas pelo consumidor.

VI. Da Inobservância do Princípio da Proporcionalidade

Destarte, é possível concluir que a deliberação ora atacada, notadamente no que concerne à aplicação de multa à Concessionária Prolagos (...) afronta o aludido Princípio da Proporcionalidade, visto que a empresa-Concessionária respondeu às solicitações do cliente, fornecendo respostas e esclarecimentos em tempo hábil, por meio de sua Ouvidoria.

VII. Conclusão

Destarte, urge que esse E. Conselho Diretor, inicialmente, **atribua efeito suspensivo ao presente recurso** e, no mérito, lhe dê provimento para reformar a determinação contida na Deliberação nº 1917, de 30.01.14, transformando a penalidade de multa pecuniária em advertência, diante dos fatos acima elencados." (grifos do original)



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:	E-12/003-160/2013
Data:	22/02/2013 Fls. 145
Rubrica:	30.44382774

Em atendimento ao artigo 2º da Deliberação nº 1917/14, a Concessionária protocoliza em 12/03/2014 a Carta - PR/320/2014 PROLAGOS³, informando que a mesma esteve no imóvel do cliente no dia 21/02/2014 às 09:45 Hs, e que o imóvel se encontrava fechado. Sendo assim, encaminhou pelo correio resposta ao questionamento do cliente, através da Carta nº 303/2014⁴, onde o cliente é informado que:

"(...) V.sa. está cadastrado na concessionária como proprietário de imóvel classificado como duas economias, localizadas num mesmo lote de terreno. Para esta situação, a cobrança de tarifas se dá na forma do artigo 96 e 98 do Decreto Estadual nº 22.872/96, que regulamenta a prestação de serviços de saneamento, (...) ou seja, são devida duas tarifas mínimas de 10 m³, sendo uma tarifa mínima para cada economia.

(...) cabe a concessionária cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais de concessão.

(...)

A cobrança de duas economias se dá por constatação de 02 edificações com instalações hidráulicas independentes. caso V.Sa. pretenda ser cobrado somente considerando uma economia deve providenciar a retirada de um dos ramais e uma das caixas d'água, atualmente vinculados a matrícula nº 39883."

Através da Resolução do Conselho Diretor nº 425, o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Remetidos os autos à Procuradoria, para fins de manifestação quanto ao inteiro teor do Recurso, às fls. 131 à 135 opinou:

"(...)

A esse respeito, há de se destacar que a penalidade aplicada não se justificou na cobrança por duas economias em face do usuário, de modo tal alegação sequer merece maiores considerações.

³ Fls. 97.

⁴ Fls. 98 à 111.



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	E-12.003.160/2013
Data	22/02/2013
Fls.	150
Rubrica	44382779

(...) em que pese os argumentos lançados como tese de reforma, a instrução processual traz à evidência uma falha da concessionária quanto ao fornecimento de informação ao usuário, sendo esse o fato gerador da penalidade aplicada.

Identificada, pois, a falha da concessionária, forçoso reconhecer que a multa fixada possui, sim, caráter pedagógico, com o fim de incentivar a concessionária ao aperfeiçoamento do canal de comunicação com os usuários.

(...)

Conforme consta do voto condutor da Deliberação atacada, restou comprovado, (...), a Recorrente infringiu o Contrato de Concessão, justificando com isso, a atuação desta Agência Reguladora.

Ademais, a aplicação da multa vergastada observou todos os requisitos que fundamentam o princípio em tela.

(...) haja vista que foi aplicada com esteio no Instrumento de Concessão e na Instrução Normativa, ratificando, pois, a compatibilidade da conduta administrativa com o fim pretendido; é exigível, na medida que a imposição de multa é meio destinado a impor à Concessionária a observância do respectivo Contrato, e, se assim não fosse, não teria anuído com sua previsão no Contrato de Concessão; por fim, a aplicação de penalidade de multa é em si proporcional às faltas identificadas, já que a vantagem à ser auferida se consubstancia no atendimento aos preceitos dispostos no respectivo Contrato de Concessão."

Concluindo, a Procuradoria opina pelo indeferimento do pedido de concessão de efeito suspensivo, e no mérito, pela negativa de provimento.

Intimada⁵ a apresentar suas manifestações, a Concessionária Prolagos reiterou os termos do Recurso interposto, destacando:

"Assim sendo, não havendo justificativa plausível para a condenação pecuniária da Concessionária Prolagos, uma vez que a mesma atendeu às solicitações do cliente e da AGENERSA,

⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/SS n.º 58.

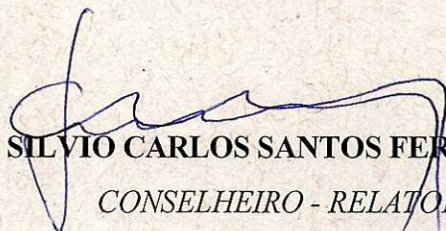


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.160/2013
Data	22/02/2013
Fis.	154
Publ.	10.443.827.74

consoante vasta documentação comprobatória constante nos autos, faz jus à penalidade de advertência constante no art. 22, inciso I, alínea 'I' da Instrução Normativa AGENERSA nº 007/2009."

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.160/2013
Data:	22/02/2013
Fls.:	152
Rubrica:	10.44382779

Processo nº.: E-12/003.160/2013
Data de Autuação: 22/02/2013
Concessionária: PROLAGOS
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Cobrança indevida. Ocorrência nº 535245
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

VOTO

Trata-se o presente processo em análise de Recurso¹ interposto pela Concessionária Prolagos em face da Deliberação AGENERSA nº 1917/14², de 30/01/2014.

O presente regulatório fora instaurado em função dos fatos narrados na ocorrência n.º 535245, para a apuração de irregularidade por parte da Concessionária, e tem por finalidade verificar a reclamação feita

¹ Fls. 78 à 87.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1917

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA Nº 535245.

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-12/003.160/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que a forma de cobrança aplicada pela Concessionária Prolagos, *in casu*, está em conformidade com o Decreto Estadual 22.872/96 e com o Contrato de Concessão;

Art. 2º - Determinar à Concessionária Prolagos que no prazo de 10 (dez) dias responda, de forma fundamentada, ao questionamento do cliente no que diz respeito ao fato de que, caso haja apenas uma caixa d'água para ambas as construções, estaria sua residência caracterizada como apenas 01 (uma) economia e que envie a esta AGENERSA comprovante do efetivo contato;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de advertência com base na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º combinado com a Cláusula 19, Parágrafo 1º, item f, do Contrato de Concessão;

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 007/2010;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária Prolagos a penalidade de multa de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos doze meses anteriores à prática da infração, pela não prestação de informação ao cliente, com base no Contrato de Concessão, Cláusula Décima, Parágrafo 3º "f" combinado com a Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, art. 22, inciso I, item "1", e com o art. 32 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico;

Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CASAN e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 007/2010;

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro 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.



pelo Sr. Elias Sérgio Ribeiro de Barros, referente à cobrança de duas economias para fornecimento de água em seu imóvel.

Às fls. 131 à 135, a Procuradoria desta Autarquia ofertou parecer pelo conhecimento do recurso interposto pela Concessionária, pelo indeferimento do pedido de concessão de efeito suspensivo, por consequência, negou provimento ao Recurso.

Instada a apresentar suas manifestações a Concessionária Prolagos reiterou os termos da peça Recursal pleiteando que o Conselho Diretor reforme a determinação contida na Deliberação AGENERSA nº 1917/2014.

Após este breve resumo dos fatos, passo às razões do presente voto.

Em caráter preliminar, registro a tempestividade do presente Recurso, eis que o mesmo foi interposto dentro do prazo estatuído no Regimento Interno desta AGENERSA.

Quanto aos fatos, com *devida vênia*, manifesto minha discordância pelos motivos abaixo.

IV. Da cobrança de duas economias em consonância com o Decreto Estadual nº 22.872/96. A Concessionária atendeu ao cliente de maneira eficiente

Como fundamento inicial, a Concessionária alegou que: *"(...) cumpriu de forma eficaz e em tempo razoável, as adversidades e pleitos suscitados pelo cliente"*.

A Procuradoria em seu parecer fundamentado, opinou contrariamente ao argumento da Recorrente, *"(...)os autos dão conta da ausência de informação ao usuário quando o mesmo indagou a concessionária a respeito da mudança de cobrança na hipótese de retirada de uma das caixas d'água existentes no imóvel (...)"*.

Para melhor entendimento sobre a questão, trago a fundamentação exarada pelo Exmo. Conselheiro Relator Luigi Troisi, nas razões de seu voto de fls. 66 à 70, senão vejamos:

"Tendo em vista a busca de descaracterização de duas economias, o Sr. Elias sugeriu que seja retirada uma das caixas d'água. A esse respeito, a Ouvidoria da Prolagos informou, em 07/11/2012, que encaminhou a questão ao Departamento Jurídico para emissão de parecer até 21/11/2012. Em 18/02/2013 o cliente enviou e-mail à Ouvidoria da AGENERSA, com cópia para a Ouvidoria da Prolagos,



cobrando uma resposta da Concessionária. Não consta nos autos qualquer resposta da Concessionária ao cliente."

Como se pode avaliar, conduta que, como bem definida na manifestação desta Procuradoria e encampada pelo Exmo. Conselheiro Relator que deu azo à deliberação recorrida, caracteriza falha no que tange à informação sobre o serviço, pois a Concessionária não atuou dentro do que disciplina o Instrumento Concessivo (Cláusula Décima, Parágrafo 3º "f") combinado com a Instrução Normativa CODIR nº 007/2009, art. 22, inciso I, item "1", e com o art. 32 do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

V. Da Aplicação do Princípio da Razoabilidade na Aplicação da Multa Administrativa

No presente ponto, a Recorrente aduziu que agiu de forma a atender continuamente as solicitações do cliente e os questionamentos da agência, não agindo de forma a infringir normas que ensejassem as penalidades deliberadas. *"(...) a imposição de uma penalidade administrativa não adquire qualquer função pedagógica nem terá o condão de trazer benefícios ou melhorias futuras."*

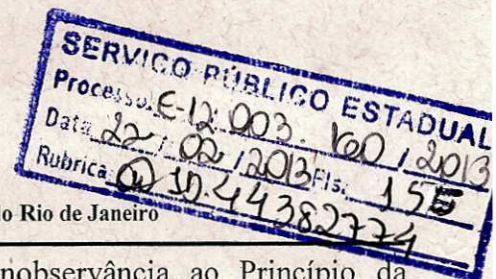
A esse respeito, conforme pronunciamento da Procuradoria, há de se destacar que a penalidade aplicada não se justificou na cobrança por duas economias, e sim, a uma falha da Concessionária quanto ao fornecimento de informação ao cliente, sendo esse o fato gerador da penalidade aplicada.

Portanto, corroboro com o parecer da Procuradoria, reconhecendo que a multa fixada possui, sim, caráter pedagógico, com o propósito de incentivar a Recorrente ao aperfeiçoamento do canal de comunicação com os usuários.

VI. Da Inobservância do Princípio da Proporcionalidade

Não concordando com a imputação da multa no montante de 0,001% (um milésimo por cento), a Concessionária salientou que: *"(...) quanto menor o prejuízo, mais branda deve ser a sanção, e vice-versa. (...) não há constatação de nenhum prejuízo ao consumidor, não sendo proporcional, portanto, que seja aplicada a multa (...)."*

O corpo jurídico desta AGENERSA, destacou que a multa foi aplicada *"com esteio no Instrumento Concessivo e na Instrução Normativa"*, ratificando, pois a compatibilidade da conduta administrativa com o fim pretendido.



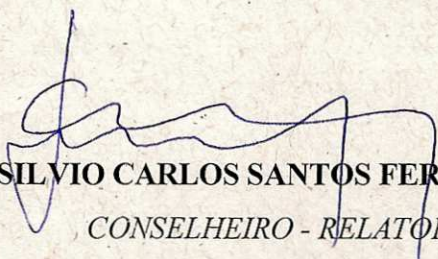
Cumpre ressaltar, nesse ponto, que esse entendimento (Inobservância ao Princípio da Proporcionalidade) vem sendo observado em sucessivos julgamentos, proferidos no âmbito do Conselho Diretor desta AGENERSA.

Posto isto, acolho o pronunciamento da Procuradoria desta AGENERSA por considerar que a multa aplicada à Concessionária respeitou os princípios supramencionados.

Presentes as razões expostas, e examinando a Deliberação ora recorrida, rejeito, em sua integralidade, os argumentos da Concessionária Prolagos, sugerindo ao Conselho Diretor:

I - Conhecer o recurso interposto pela Concessionária Prolagos em face da Deliberação AGENERSA nº 1917/14, de 30/01/2014, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

É o voto,.


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
Conselho-Diretor

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.160/2013
Data: 22/02/2013 Fis. 156
Pub. Janeiro 20-44382779

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2130
DE 31 DE JULHO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - COBRANÇA INDEVIDA. OCORRÊNCIA Nº 535245**

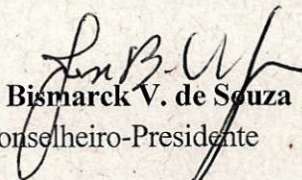
**O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e
regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.160/2013, por
unanimidade,

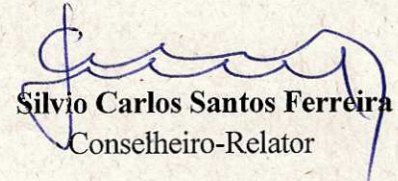
DELIBERA:

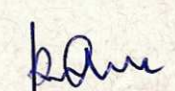
Art. 1º - Conhecer o Recurso interposto pela Concessionária Prolagos em face da
Deliberação AGENERSA nº 1917/14, de 30/01/2014, para no mérito, negar-lhe provimento, mantendo-
se na íntegra a Deliberação ora recorrida.

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

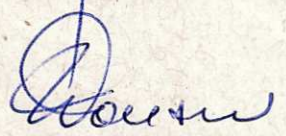
Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014.


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