



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-12.003.268/2014
Data	08/04/2014 Pgs. 49
Rubrica	12.4438.2779

Processo nº:	E-12/003.268/2014
Data de Autuação:	08/04/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Reclamação de usuário sobre valores cobrados indevidamente da Concessionária ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Sessão Regulatória:	30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da comunicação da Chefia de Gabinete da AGENERSA¹ de 08/04/2014, Na qual encaminha carta do Sr. Gino Santoro², sobre reclamação contra a Concessionária Águas de Juturnaíba.

Registra que, naquele documento, a Ouvidoria comunica o cadastramento da reclamação do usuário como ocorrência nº 545438³.

Em 09/04/2014, o cliente Gino Santoro, residente na Rua Bela Passagem, Travessa E, nº 16 - Saquarema, reclama sobre os valores absurdos cobrados em sua conta: *"(...) sem nenhuma providência por parte desta empresa, mais uma vez venho reclamar, pois se trata de uma casa de veraneio com pouca utilização mensal,(...). Tenho um histórico de consumo totalmente fora dos valores cobrados ultimamente. (...) minha casa está situada no fim da rua, o que é o fim da linha de abastecimento, e o ponto mais alto. Esta linha é pressurizada, duas vezes por semana, com o acionamento de uma bomba pelo operador, no início da rua (...). Já tive algumas vezes a oportunidade de estar presente em minha casa, pela ocasião do acionamento da referida bomba, e observei que, na minha cisterna, que está abaixo do nível da rua, entrava muito ar, com alguma pulverização de água. Isto é ocasionado quando o sistema (bomba) é desligado e a água vai retornando ao ponto mais baixo, que é a bomba, e logicamente através das boias vai admitindo ar, que vai enchendo todo o sistema. Quando a bomba é ligada novamente, este ar em grande quantidade vem para minha cisterna, com o hidrômetro dando um registro falso. Solicitei várias vezes que seja colocado no sistema de abastecimento (final de linha) um 'vent' para eliminar esta quantidade de ar que se acumula na linha, mas nada foi feito. (...) solicito uma revisão dos valores cobrados indevidamente, e as providências necessárias para a solução do problema."*

¹ Fls. 05.

² Fls. 03 e 04.

³ Fls. 08 e 09.



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-12/003-268/2014
Data:	08/04/2014 Fls. 50
Rubrica:	1044382774

Ofício AGENERSA/SECEX Nº. 233⁴ encaminhado à Concessionária para ciência a respeito da reclamação.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 432⁵, conforme reunião interna de 16/04/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 06/05/2014 a CASAN envia à Concessionária o Ofício AGENERSA/CASAN Nº 91/2014⁶ por meio do qual solicita manifestação da Delegatária acerca da reclamação em referência.

Às fls. 21 e 22 consta a Carta da CAJ-398/14, na qual informa que "(...) as contas emitidas pela Concessionária para o reclamante, são realizadas com base na leitura do hidrômetro, já que o mesmo é um instrumento de precisão e que através da portaria do INMETRO, nº 246 de 17 de outubro de 2000, estabelece especificações técnicas metrológicas a que devem satisfazer os hidrômetros lançados no mercado nacional." Ressalta ainda, que: "(...) realizou no imóvel, serviço de revisão de consumo no dia 14/04/2014 e nenhuma irregularidade foi localizada. Orientamos ao Cliente a acompanhar o consumo diário registrado com o intuito de controlar o consumo assim como evitar desperdícios."

Esclarece que informou ao cliente, "(...) se ainda alguma dúvida sobre o consumo medido e questionado, o que impõe em dúvida o funcionamento do medidor, somente o INMETRO ou órgãos credenciados pelo mesmo através de bancadas poderão executar a devida aferição. Assim, foi oferecido ao Cliente o serviço de Aferição de Hidrômetro, mas até o momento, não recebemos a manifestação do Cliente.", informa ainda que na área a qual está localizado o imóvel do reclamante, consta uma outra residência, logo, a ligação cadastrada como sendo duas economias residenciais com faturamento mínimo de 10 m³ por economia, conforme histórico de consumo⁷ nos últimos 24 meses, a média atual por economia é de 11 m³.

Sobre o questionamento de ar na tubulação, a Prolagos elucida que, "cumpre com a obrigatoriedade da existência de equipamentos, como ventosas, para que em casos de necessidade de manutenções na rede, despressurizações ocasionadas com a queda de energia e etc. A ventosa propiciará a entrada de ar necessária na rede, para que não haja rompimento da mesma, (...). (...)"

⁴ Fls. 11.

⁵ Fls. 14.

⁶ Fls. 17.

⁷ Fls. 23.



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:	12/003.268/2014
Data:	08/04/2014
Fis.:	51
Rubrica:	00 50 4938 2779

conforme mapa⁸ (...) está localizada aproximadamente 70 metros e que a mesma encontra-se em perfeito estado de funcionamento."

A CASAN em sua Nota Técnica AGENERSA/CASAN nº 097/2014⁹, relata que em inspeção realizada, "(...) foi verificado que a ventosa, acima citada, está corretamente instalada nas proximidades da residência de Sr. Gino, apresentando funcionamento norma."

Com relação ao Extrato de Consumo, a Câmara Técnica verificou que "no período de janeiro de 2012 a maio de 2014, a Média mensal de consumo oscilou entre 22 m³ e 26 m³." Constatou discrepância entre o Consumo Medido e o Consumo Cobrado nos meses de: jan/14; out/13; set/13; fev/13; jan/13 e fev/12, ou seja, cobrança diferente do valor cobrado para o valor consumido. Foi solicitada à Concessionária a apresentação das Notas Fiscais, desses meses, o que foi feito, sendo juntadas no Anexo I¹⁰. Após análise, constatou-se que: "> nos meses: jan/14, fev/13, jan/13 e fev/12 foram fornecidos carros pipa por solicitação do Cliente, aumentando, conseqüentemente, os valores dos Consumos Cobrados; > nos meses: set/13 e ago/13, os Consumos Cobrados foram refaturados pela Concessionária, de comum acordo com o Cliente.

A CASAN conclui que a Concessionária: "(...) uma Ventosa, instalada nas proximidades da Residência (...) funcionando em condições normais, não devendo ser atribuído a ela variação de consumo; Não houve cobrança indevida pela Concessionária." E acrescenta que "(...) o sistema de distribuição de água na área onde reside o Sr. Gino Santoro está sendo operado corretamente pela Concessionária Águas de Juturnaíba."

⁸ Fls. 24.

⁹ Fls. 25 à 27.

¹⁰ Fls. 28 à 35



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-12/003-268/2014
Data:	08/04/2014
Fis.	52
Rubrica:	10.44382774

Instada a se manifestar¹¹, a Procuradoria acompanha o entendimento da CASAN, considerando ausência de responsabilidade da Concessionária pelo aumento de conta de consumo reclamado pelo usuário.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS nº. 96/14¹², para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-563/14¹³.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

¹¹ Fls. 39 e 40.

¹² Fls. 42.

¹³ Fls. 44.



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-12/003.268/2014
Data:	08/04/2014
Folha:	53
Rubrica:	10.44382779

Processo nº:	E-12/003.268/2014
Data de Autuação:	08/04/2014
Concessionária:	Águas de Juturnaíba
Assunto:	Reclamação de usuário sobre valores cobrados indevidamente da Concessionária ÁGUAS DE JUTURNAÍBA.
Sessão Regulatória:	30 de outubro de 2014

VOTO

Trata-se de processo instaurado em razão do encaminhamento à AGENERSA da carta do Sr. Gino Santoro¹, protocolizado em 07/04/2014, que reclama da Concessionária Águas de Juturnaíba sobre os valores cobrados em sua conta de água.

A Ouvidoria cadastrou a reclamação registrando como ocorrência nº 545438.

O Sr. Gino Santoro, residente na Rua Bela Passagem, Travessa E, nº 16 - Saquarema, reclamou em 09/04/2014 sobre os valores absurdos cobrados em sua conta e sem nenhuma providência por parte da Concessionária, informou que, se trata de uma casa de veraneio com pouca utilização mensal, e que tem um histórico de consumo totalmente fora dos valores cobrados ultimamente. Sua casa está situada no fim da rua, (fim da linha de abastecimento), além de ser em um ponto mais alto. A linha que lhe serve é pressurizada, duas vezes por semana, com o acionamento de uma bomba pelo operador, no início de sua rua. Informou que por diversas vezes, teve a oportunidade de estar presente em sua casa, na ocasião do acionamento da referida bomba, e observou que, na cisterna, que está abaixo do nível da rua, entrava muito ar, com alguma pulverização de água. Isto é ocasionado quando o sistema (bomba) é desligado e a água vai retornando ao ponto mais baixo, que é a bomba, e logicamente através das boias vai admitindo ar, que vai enchendo todo o sistema.

Quando a bomba é ligada novamente, este ar em grande quantidade vem para minha cisterna, com o hidrômetro dando um registro falso. Solicitou várias vezes que fosse colocado no sistema de abastecimento (final de linha) um 'vent' para eliminar esta quantidade de ar que se acumula na linha, mas nada foi feito.

E finalmente, solicitou uma revisão dos valores cobrados indevidamente, e as providências necessárias para a solução do problema.

¹ Fls. 03 e 04.



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-12/003.268/2014
Data:	08/04/2014 Fls. 54
Rubrica:	44382774

A CASAN encaminha à Concessionária ofício² solicitando manifestação da Delegatária acerca da reclamação em referência.

Através da Carta CAJ-398/14³, a Concessionária sustentou que com relação aos valores elevados cobrados nas contas do cliente, que as contas emitidas são conseguidas com base na leitura do hidrômetro, e que o mesmo é um instrumento de precisão e que através da portaria do INMETRO, nº 246 de 17 de outubro de 2000, estabelece especificações técnicas metrológicas a que devem satisfazer os hidrômetros lançados no mercado nacional.

Ressaltou ainda, que no dia 14/04/2014 realizou no imóvel, um serviço de revisão de consumo e que nenhuma irregularidade foi encontrada. O Cliente foi orientado a acompanhar o consumo diário registrado com a finalidade de controlar seu consumo, bem como evitar desperdícios.

Informou ao cliente, que caso ainda houvesse alguma dúvida sobre o consumo medido e questionado, colocando em dúvida o funcionamento do medidor, somente o INMETRO ou órgãos credenciados pelo mesmo poderão executar a devida aferição. Assim, a Concessionária ofereceu ao Cliente o serviço de Aferição de Hidrômetro, mas até a presente data, a CAJ não recebeu a manifestação do Cliente.

Informa ainda que, na área onde está localizado o imóvel do reclamante, consta uma outra residência, logo, a ligação cadastrada é como sendo duas economias residenciais com faturamento mínimo de 10 m³ por economia, conforme histórico de consumo⁴ nos últimos 24 meses, a média atual por economia é de 11 m³.

Quanto ao ar na tubulação, a Concessionária elucida que, cumpre com a obrigatoriedade da existência de equipamentos, como ventosas, para que em casos de necessidade de manutenções na rede, despressurizações ocasionadas com a queda de energia e etc. A ventosa propiciará a entrada de ar necessária na rede, para que não haja rompimento da mesma e também expulsar o ar quando retomado ao sistema de abastecimento. A ventosa está localizada aproximadamente 70 metros da residência do cliente e encontra-se em perfeito estado de funcionamento.

² Fls. 17 - OFÍCIO AGENERSA/CASAN Nº 91/2014 de 06/05/2014.

³ Fls. 21 e 22.

⁴ Fls. 23.



A CASAN em sua Nota Técnica⁵, apresenta relatório contendo as providências desenvolvidas pela Delegatária para resolução das reclamações registradas e, em sua conclusão, constata que: *"Há uma Ventosa, instalada nas proximidades da Residência (...) funcionando em condições normais, não devendo ser atribuído a ela variação de consumo; Não houve cobrança indevida pela Concessionária."* E acrescenta que *"(...) o sistema de distribuição de água na área onde reside o Sr. Gino Santoro está sendo operado corretamente pela Concessionária Águas de Juturnaíba."*

Instada a se manifestar⁶, a Procuradoria acompanha o entendimento da CASAN, considerando ausência de responsabilidade da Concessionária pelo aumento de conta de consumo reclamado pelo usuário.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o ofício AGENERSA /CODIR/SS nº. 96/14⁷, para a Concessionária apresentar suas considerações finais, o qual foi respondido através da carta CAJ-563/14⁸.

Assim, considerando que, após toda a instrução processual e análises dos Órgãos Técnicos desta Agência, não foi possível identificar responsabilidade da Concessionária Águas de Juturnaíba no aumento de consumo da conta do usuário no caso em tela e considerando que a Concessionária não deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida, sugiro ao Conselho-Diretor:

Art. 1º. Considerar, pelo que se apresenta nos autos, que a Concessionária Águas de Juturnaíba não incorreu em descumprimento contratual no que se refere à ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 545438,;

Art. 2º. E encerrar o presente processo.

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁵ Fls. 25 à 27 - NOTA TÉCNICA AGENERSA/CASAN nº 097/2014.

⁶ Fls. 39 e 40.

⁷ Fls. 42.

⁸ Fls. 44.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003.268/2014
Data:	08/04/2014
Fis.:	56
Rubrica:	10.44382779



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2220 , DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE
JUTURNAÍBA - RECLAMAÇÃO DE
USUÁRIO SOBRE VALORES
COBRADOS INDEVIDAMENTE DA
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE
JUTURNAÍBA.**

**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-12/003.268/2014, por unanimidade,

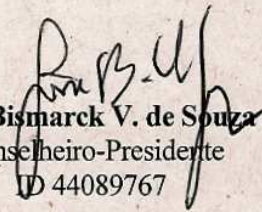
DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que se apresenta nos autos, que a Concessionária Águas de Juturnaíba não incorreu em descumprimento contratual no que se refere à ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº 545438;

[Assinaturas manuscritas]

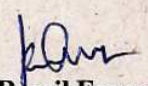
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

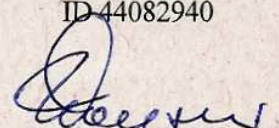
Rio de Janeiro, 30 de Outubro de 2014.

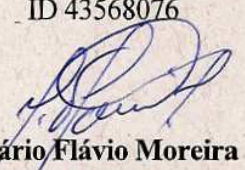

José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076


Mário Flávio Moreira
Vogal