



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-12/003.263/2014
Data 03/04/2014 FLS: 83
Rubrica ID 4409462 -0

Processo nº: E-12/003.263/2014 Apenso E-12/003.319/2014
Autuação: 03/04/2014
Concessionária: Prolagos
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Leitura de hidrômetros com intervalos superiores a 30 (trinta) dias. Ocorrência 538178.
Sessão Regulatória: 27 de Novembro de 2014

RELATÓRIO

Este Processo Regulatório foi instaurado para analisar reclamação de consumidor referente à *"frequente leituras de seu hidrômetro com intervalos superiores a 30 dias"*.

Encaminhados os autos à CASAN, a Câmara Técnica solicita à Ouvidoria informações quanto à vigência da reclamação, visto que a mesma é datada de 14/05/13.

Segundo a Ouvidoria, o usuário informou que *"o problema das leituras de seu HD, com intervalos superiores a 30 dias, foi devidamente solucionado."*

Ato contínuo, a CASAN se atém a reiterar o pronunciado pela Ouvidoria no sentido informar que a reclamação foi devidamente solucionada.

Instada a apresentar defesa, a Concessionária alega que *"não pode cobrar todos os meses por 30 dias de leitura quando há meses com 31 dias e ocasiões onde ela só consegue realizar a leitura em períodos menores que o número de dias existentes, até para compatibilizar ciclos e datas de pagamento, conforme escolha do cliente."*

Por fim, destaca que o questionamento foi superado conforme afirmação do consumidor à Ouvidoria.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003 - 263 / 2014
Data 03 / 04 / 2014 Fls: 84
Rubrica

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

Em seu parecer, a Procuradoria destaca que não houve *"efetiva comprovação das alegações por parte do cliente"*, entendendo que *"não cabe qualquer punição à Concessionária PROLAGOS."*

Após parecer da Procuradoria, Concessionária e consumidor foram instados a apresentarem Razões Finais. O usuário não se manifesta e a Concessionária ratifica a manifestação anterior alegando que se mantém dentro das determinações do que estabelece o contrato de concessão.

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
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 nº E-12/003.263/2014
Data 03/04/2014 Fls: 85
Rubrica 4 ID 4409462-0

Processo nº:	E-12/003.263/2014
Autuação:	03/04/2014
Concessionária:	Prolagos
Assunto:	Ocorrência Registrada na ouvidoria da AGENERSA. Leitura de hidrômetros com intervalos superiores a 30 (trinta) dias. Ocorrência 538178.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar possível descumprimento contratual no que tange à reclamação 538178, onde o consumidor reclamou de frequentes leituras de seu hidrômetro com intervalos superiores a 30 dias.

Vale destacar que, na instrução processual, o consumidor informou à Ouvidoria que *"o problema das leituras de seu HD, com intervalos superiores a 30 dias, foi devidamente solucionado."*

Diante do relato do reclamante, a CASAN corroborou com a informação prestada, atestando que a referida reclamação *"foi devidamente solucionada."*

Deste modo, para efetiva apuração da reclamação em voga, ofereci, à Concessionária e ao consumidor o direito a ampla defesa e produção de provas que acharem necessárias.

Conforme relatado, a Prolagos se defendeu, dizendo que *"não pode cobrar todos os meses por 30 dias de leitura quando há meses com 31 dias e ocasiões onde ela só consegue realizar a leitura em períodos menores que o numero de dias existentes, até para compatibilizar ciclos e datas de pagamento, conforme escolha do cliente."*



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-12/003.263/2014

Data 03/04/2014 Fls: 86

Rubrica:

ID 4409462-0

Já o consumidor, não se manifestou, não trouxe aos autos evidências de possível descumprimento contratual.

Dessa forma, no entendimento do Jurídico, não houve *"efetiva comprovação das alegações por parte do cliente"*, e por esse motivo, *"não cabe qualquer punição à Concessionária PROLAGOS."*

Sendo assim, me associo ao parecer do jurídico e proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Prolagos, em razão dos fatos apurados no presente processo regulatório.

Assim voto,

Roosevelt Brasil Fonseca
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

Comissão Estadual

Processo nº E-12/003-2631/2014

Data 03/04/2014 Fls: 87

ID 4409462-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2276 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - Ocorrência Registrada na ouvidoria da AGENERSA. Leitura de hidrômetros com intervalos superiores a 30 (trinta) dias. Ocorrência 538178.

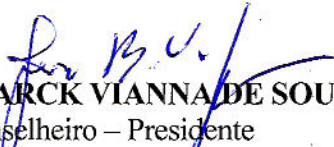
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.263/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve descumprimento contratual por parte da Prolagos, em razão dos fatos apurados no presente processo regulatório.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

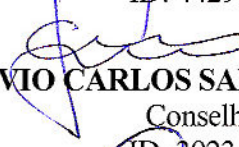
Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

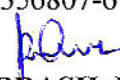
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal