

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 698

DE 24 DE FEVEREIRO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS. CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA. OCORRÊNCIA
517.306.

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 nºE -12/020.416/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que não houve responsabilidade da Concessionária PROLAGOS quanto ao evento ocorrido em tela.

Art. 2º - Considerar aceito os termos do acordo firmado entre a Concessionária PROLAGOS e o cliente Sr. Fábio Jardim Rigueira.

Art. 3º - Encerrar o presente processo por perda do seu objeto.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de fevereiro de 2011.

DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE

Conselheira

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

SÉRGIO BURROWES RAPOSO

Conselheiro-Relator

MÁRIO FLÁVIO MOREIRA

Vogal



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.416/2010
Autuação: 19/10/2010
Concessionária: PROLAGOS
Corte no fornecimento de água. Interessado:
Ocorrência 517.306.
Assunto:
Relato: 24 de fevereiro de 2011

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela requisição AGENERSA/SECEX nº. 241/10¹, de 18/10/10, para apurar reclamação do consumidor Sr. Fábio Jardim Rigueira, feita através de e-mail enviado à SECEX, em 17/10/10. A seguir, o relato da ocorrência registrada em nossa Ouvidoria:

Ocorrência nº. 517.306. Cliente: Sr. Fábio Jardim Rigueira:

"(...) sou consumidor da PROLAGOS no município de Cabo Frio (Rua Torta, 17, Ogiva - matrícula 021317-9), venho (...) relatar as práticas abusivas cometidas pela Concessionária local, em total desacordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Não é a primeira vez que isso me acontece, só que, infelizmente, na 1ª oportunidade, não tive tempo hábil para resolver e acabei tendo a minha água cortada pela empresa (...) e arcando com os altos custos impostos pelo corte.

(...) recebi em minha casa a conta referente ao mês de maio de 2010, com o valor absurdo de R\$ 244,30, valor totalmente fora da minha média mensal de consumo, que (...) gira em torno de R\$ 55,00.

Ante a disparidade acima, (...) contatei a empresa PROLAGOS para que me informasse o porquê do consumo elevado, percebe-se que o período é inverno e o consumo é radicalmente diminuído, sem contar com o fato de que eu trabalho o dia todo e meus filhos ficam na escola a maior parte do dia, ficando somente minha esposa em casa que (...) passa a maior parte desse período estudando.

No dia 15/06/10, recebi a visita de 02 (dois) prepostos da Concessionária para verificação das instalações internas devido ao alto consumo, conforme tirado a

¹ FL. 02



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGENERSA

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
Proc. E- 12/020.416/2010
Fls: 72

termo na notificação nº. 50189. Depois da vistoria fui informado que haveria uma resposta da Concessionária, até porque não foi constatado nenhum vazamento na rede interna de minha residência.

(...) até a presente data não obtive quaisquer informações da empresa PROLAGOS, e como se já não bastasse todo o incomodo ocasionado, a empresa ora reclamada começou a me enviar avisos de corte de abastecimento, com ameaças de negativação do meu nome no SPC/SERASA e cartórios, encaminhados pelos avisos 371.352 de 28/07/10 e 383426 de 28/09/10."

Através do ofício SECEX nº. 500/10,² de 19/10/10, a Concessionária, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi informada que a AGENERSA procedeu à autuação do presente processo.

Em 21/10/10, o processo, através de despacho, foi encaminhado à OUVIDORIA para ciência e providências.

À fl. 08 do processo consta despacho da Ouvidoria, onde ela informa que registrou no dia 18/10/10, a ocorrência nº. 517.306, e a enviou à Ouvidoria da PROLAGOS para as devidas providências.

Assevera a Ouvidoria que "(...) Cabe ressaltar que, até a data do registro da ocorrência, este cliente ainda não havia entrado em contato com a Ouvidoria da Concessionária, somente com o SAC.

No entanto, conforme pode ser verificado nos documentos³ que ora junto a este processo, a Concessionária procedeu com todas as providências cabíveis, devidamente acompanhadas pelo cliente, tendo, ao final, efetuado proposta de desconto na fatura questionada, o que foi aceito pelo Sr Fábio.

Às fls. 10/11 consta e-mail enviado à OUVIDORIA, por parte da Concessionária PROLAGOS. A seguir destacarei as partes de maior relevância:

"(...)

No dia 02/06/10, o reclamante fez o primeiro contato com a Concessionária questionando o registro de consumo elevado para a conta de referência 05/2010. O cliente foi orientado a verificar inicialmente as suas instalações internas, a fim de certificar que não há vazamento interno, bem como confirmar a leitura em seu medidor e, se necessário, retornar o contato com a empresa.

No dia 10/06/10, novo contato foi feito pelo cliente, reiterando os termos de sua reclamação. O atendente Rodrigo Pereira prestou todos os esclarecimentos

² Fl. 06

³ Fl. 09/30

DATA: 19/10/2010

AGENERSA Proc. E-12/020.416/2010
Fls. 73

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



necessários, no sentido de informar ao cliente que a cobrança era devida, uma vez que o consumo questionado não era considerado elevado, tendo por base o histórico de consumo do imóvel, não havendo (...) possibilidade de revisão da referida conta.

Tendo em vista o pedido de vistoria no imóvel, pelo cliente, (...) a Concessionária gerou uma Ordem de Serviço para verificação de consumo no local, no intuito de ajudar ao cliente a identificar possíveis irregularidades nas instalações internas (...).

No dia 15/06/201, a vistoria foi realizada, conforme laudo de vistoria anexo, não tendo sido identificados vazamentos aparentes, nem irregularidades de responsabilidade da Concessionária.

Mediante o recebimento da ocorrência 517306, pela Ouvidoria da AGENERSA, a Concessionária solicitou mais uma verificação detalhada no imóvel do reclamante, sendo a mesma realizada no dia 22/10/10, conforme parecer (...) do laudo técnico de vistoria (...).

(...) após os testes realizados, não foi identificado vazamento aparente nas instalações internas do imóvel. O hidrômetro apresentava funcionamento normal, bem como abastecimento satisfatório (...).

Com a finalidade de serem verificados possíveis inconformidades na cisterna, como vazamentos, raízes, rachaduras, etc., a PROLAGOS sugeriu ao cliente o monitoramento do nível da mesma, o que foi prontamente aceito pelo cliente.

(...) dia 29/10/10, foi concluído o referido monitoramento, tendo sido constatada alteração do nível da água em 2cm, bem como existência de raízes e possível fissura na parede lateral da cisterna.

Desta forma, considerando que as inconformidades identificadas na cisterna podem ter ocasionado a elevação no consumo do imóvel, (...) portanto registro de consumo involuntário, a Concessionária propôs ao reclamante um desconto na conta questionada (...) passando esta para o valor de R\$ 163,67 (...) o que representaria um desconto de R\$ 114,15 (...).

Foi ressaltada ao cliente a necessidade da assinatura do termo para consumos involuntários, no sentido de ser reconhecido o consumo medido, eximindo da Concessionária qualquer responsabilidade pelo evento ocorrido, uma vez que as instalações internas são de responsabilidade do usuário.

Foi proposto ainda, o parcelamento do valor refaturado, em até 4 vezes, com parcelas fixas e irredutíveis de R\$ 40,92.



AGENERSA

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
Proc. E- 12/020.416/2010
Fls: 74

O cliente concordou com a proposta oferecida e se comprometeu a providenciar as devidas manutenções na cisterna, de forma a evitar novos registros de consumo elevado."

A Concessionária produziu três laudos técnicos de vistoria. A seguir, destaco a parte de maior relevância de cada um dos laudos:

Laudo Técnico de Vistoria realizado em 15/06/10:

- ❖ "(...) Travados os pontos de abastecimento, o hidrômetro parou de registrar consumo. Torneiras e sanitários sem vazamento aparente. O imóvel encontra-se em obras. Lavrada notificação de nº. 50189 – PELO ITEM – 17 – VERIFICAR INSTALAÇÕES INTERNAS DEVIDO AO QUESTIONAMENTO DE CONSUMO ELEVADO."

Laudo Técnico de Vistoria realizado em 22/10/10:

- ❖ "(...) Travados os pontos de abastecimento possíveis, e com a caixa elevada cheia, o hidrômetro não registrou consumo. Verificadas as instalações hidráulicas internas, caixas de descargas, e não foram detectados vazamentos ou vestígios de consertos recentes. Foi constatado que houve substituição de parte do alimentador predial por tubo soldável de 25mm e instalação de um registro de aproximadamente 3 metros após o hidrômetro, no interior do imóvel. A obra relatada na vistoria anterior foi realizada nos muros pela Rua Torta e a reforma pela Rua Robalo, por onde o imóvel possui acessos, além da construção, além da construção da fossa, filtro e sumidouro (...)."

Laudo Técnico de Vistoria realizado em 29/10/10:

- ❖ "(...) Executada a marcação do nível de água da cisterna com monitoramento por 24 horas, sendo constatada alteração do nível em 2cm, com a afirmação do Sr. Fábio que não ligou a bomba do recalque para abastecimento da caixa elevada ou utilização da torneira do jardim. Foram verificadas pequenas quantidades de raízes e visualização de possível fissura na parede lateral. (...)"

Através do ofício SECEX nº. 520/10,⁴ de 05/11/10, a Concessionária, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi informada que a AGENERSA procedeu à autuação do presente processo.

Através de e-mail⁵, foi concedido ao cliente o direito da ampla defesa e do contraditório, de modo a que não restem cerceados seus direitos constitucionais.

⁴ Fl. 31

⁵ Fl. 32



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
Proc. E-12/020.416/2010
Fls: 75

Através de despacho, a SECEX encaminha o processo à Procuradoria para pronunciamento. A Procuradoria o faz à fl. 34, e produzo a seguir, em parte:

"(...) Segundo a Ouvidoria da Agência, (...) a Concessionária procedeu com todas as providências cabíveis, sendo efetuada proposta de desconto na fatura questionada, o que foi aceito pelo cliente.

Informa (...) a Concessionária (...) que, após as vistorias realizadas, (...) o cliente concordou com a proposta que lhe foi oferecida, comprometendo-se a providenciar as devidas manutenções na cisterna para evitar novos registros de consumo elevado.

Portanto entendemos que (...) em face da resolução de seu bojo não tem mais porque continuar, carecendo a nosso ver, de encerramento."

Em resposta ao ofício SECEX nº. 520/10, a Concessionária apresenta sua correspondência PR/464/2010/PROLAGOS⁶ (cópia via fax), a qual serve-se da presente para tecer suas considerações:

"Reclamou o usuário que a sua conta do mês de maio foi cobrada pelo valor de R\$244 reais e que o seu consumo médio representa o montante de R\$55 reais. Discordou do valor alegando se tratar de período de inverno onde o consumo deve ser radicalmente diminuído e que a sua família (esposa e filhos) fica pouco tempo em casa.

Consta em nosso sistema que no dia 02/06/10 o Sr. Fábio apresentou a primeira reclamação junto à Concessionária, questionando o consumo (...), e que a empresa orientou-o a verificar as instalações internas, para certificar-se de que não havia vazamento interno, bem como confirmar a leitura em seu medidor e, se necessário, retomar o contato com a empresa.

Em 10/06/10 novo contato foi feito pelo usuário reiterando os termos da sua reclamação. O usuário requereu uma vistoria no imóvel e, em 15/06/10, dois técnicos estiveram em sua residência (...).

Face ao contato da ouvidoria da AGENERSA, de 18/10/10, com a Ouvidoria da Concessionária foi feita mais uma verificação detalhada no imóvel do cliente. O hidrômetro apresentava funcionamento normal, o abastecimento se mostrou satisfatório, porém, foram constatadas obras no local.

A Concessionária também orientou o monitoramento na cisterna existente no imóvel, cuja conclusão foi de alteração no nível da água, bem como presença de fissuras na parte lateral da cisterna e raízes de árvores.

⁶ Fl. 35/37



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 19/10/2010

Proc. E- 12/020.416/2010

Fls: 76

Registramos (...) o posicionamento dos agentes de fiscalização da concessionária em atendimento às ordens de serviço 860828 e 858163:

OS 858163:

"HD com leitura 0617 - cadastro 1 res. com 2 quartos - s/ piscina - pavimento asfalto - Em vistoria no imóvel, foi confirmado o HD Y06N804276 COM LEIT. 0617, lacre branco de virola nº. 144899 e abastecimento no momento da visita com funcionamento normal. A ligação abastece torneira no quintal, cisterna com 5,8m³ com baia (cheia) e caixa elevada de 1m³ sem acesso seguro, pois será necessário a retirada das telhas e passagem pelo telhado. Travados os pontos de abastecimento possível e com a caixa elevada cheia, o HD não registrou consumo. Verificadas as instalações hidráulicas internas e caixas de descargas, e não foram detectados vazamentos ou vestígios de consertos recentes. Foi constatado que houve substituição de parte do aumentador predial por tuba soldável de 25 mm e instalação de um registro."

OS 860828:

"HD com leitura 0619 e registro do cavalete fechado. Executada a marcação do nível de água da cisterna com monitoramento por 24h, sendo constatada alteração do nível de 2cm com a afirmação do Sr. Fábio que não ligou a bomba do recalque para abastecimento da caixa elevada ou utilização de torneira do jardim. Foram verificadas pequenas quantidades de raízes e visualização de possível fissura na parede lateral. Fotos feitas e raízes retiradas para constatação do cliente, mantido o registro do cavalete aberto e o registro interno fechado para utilização da água existente na cisterna e a realização da manutenção necessária."

Segundo o artigo 25 do Decreto Estadual nº. 22.872/96 (...), "A conservação das instalações prediais ficará a cargo exclusivo do usuário, podendo a CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA fiscalizá-la quando julgar necessário".

E (...) considerando que as não-conformidades identificadas podem ter ocasionado a oscilação do consumo do usuário, e que este, convencido das circunstâncias, forneceu um termo reconhecendo o consumo como medido. Situação entendida pela empresa como um consumo involuntário, a Concessionária propôs-lhe um desconto na fatura pelo valor de R\$163,67, passando a mesma para R\$114,15, valor este parcelado em 4 vezes de R\$40,92.

O cliente concordou com a proposta oferecida e se comprometeu ou providenciar as manutenções necessárias em sua cisterna, de forma a evitar novos eventos.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
Proc. E-12/020.416/2010
Fls: 77

O entendimento entre a Concessionária e o cliente foi registrado pela Ouvidoria dessa Agência, à fl. 08 dos autos, quando observa que a Concessionária procedeu com as providências cabíveis, (...) o que foi aceito pelo mesmo.

Deste modo, entendemos que a reclamação foi devidamente solucionada, pelo que requeremos seja arquivado o presente processo.

Anexos, encontram-se os documentos "extrato de conta consumo" dando conta de que os consumos do cliente estão dentro da normalidade, bem como as ordens de serviços mencionadas, fotos realizadas por ocasião das vistorias e **termo assinado pelo usuário**. (Grifos nossos).

Através de despacho a SECEX encaminha o processo à Ouvidoria para dar ciência, como também, para verificar junto ao cliente a veracidade do que foi acordado entre ele e a Concessionária.

A Ouvidoria "(...) informo que, embora tenha enviado dois e-mails ao cliente, nos dias 29/10/10 e 16/11/10, solicitando a referida confirmação, não recebi qualquer retorno por parte do mesmo.

Isto posto (...) dei por encerrada a ocorrência em meu sistema, obedecendo ao procedimento por mim adotado, como forma de controle das reclamações tratadas e já atendidas pelas Concessionárias."

De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 207/10⁷, o presente pleito, em virtude do sorteio realizado em 28/10/10, foi designado ao meu gabinete, doravante sendo a relatoria de minha responsabilidade. Através de despacho, em 24/11/10, o processo físico foi encaminhado ao meu gabinete pela SECEX.

Foi acostado ao processo, às fls. 48/60, o original da correspondência PR/464/2010/PROLAGOS (cópia da mesma já havia sido enviada a Agência, mas sem seus anexos), como também dos seus anexos e, inclusive, e-mail recebido pelo Sr. Fábio Jardim, com o seu "de acordo" quanto ao que foi acordado entre ele e a Concessionária para solução do problema.

O processo, por meio da minha assessoria, retornou à Procuradoria em 20/12/10, para produção de novo parecer em função do desenrolar dos fatos até então apresentados.

Em 29/12/10, à fl. 60-verso, a Procuradoria apresenta seu parecer como segue em seu inteiro teor:

"Ratifico parecer desta Procuradoria, de fl. 34.

⁷ Fl. 44



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 19/10/2010

Proc. E-12/020.416/2010

Fls: 78

Considerando manifestação da ouvidoria da Agenersa, de fl. 39; considerando manifestação da PROLAGOS, de fls. 48/50, opinamos pelo arquivamento do presente processo."

Após o "de acordo" do Procurador Geral da Agência ao parecer, o processo retorna ao meu gabinete para prosseguimento.

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 007/11⁸, de 10/01/11 a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 5 dias.

Através da correspondência PR/078/2011/PROLAGOS⁹, de 14/02/11, a Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 007/11, se serve da presente para tecer suas considerações finais, como segue:

"(...) esta Concessionária vem ratificar a sua manifestação de fl. 48 e seguintes dos autos, bem como registrar que a Procuradoria desta Agência Reguladora à fl. 34, manifestou-se pelo encerramento do administrativo, com base na resolução do seu objeto.

Acrescenta-se que o cliente está com suas faturas em dia, inclusive no que se relaciona ao parcelamento que teve sua origem no acordo mencionado à fl. 55 dos autos e, ainda, que não há registros de reclamações do cliente sobre a questão."

É o relatório.

Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.

⁸ Fl. 61

⁹ Fl. 68



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19 / 10 / 2010
Proc. E- 12 / 020.416 / 2010
Fls: 79

Processo nº.: E-12/020.416/2010

Autuação: 19/10/2010

Concessionária: PROLAGOS

Corte no fornecimento de água. Interessado:
Ocorrência 517.306.

Assunto:

Relato: 24 de fevereiro de 2011

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela requisição AGENERSA/SECEX nº. 241/10, de 18/10/10, para apurar reclamação do consumidor Fábio Jardim Rigueira, em 17/10/10. A seguir, em parte, o relato da ocorrência registrada em nossa Ouvidoria:

Ocorrência nº. 517.306. Cliente: Sr. Fábio Jardim Rigueira:

"(...) sou consumidor da PROLAGOS no município de Cabo Frio (Rua Torta, 17, Ogiva - matrícula 021317-9), venho (...) relatar as práticas abusivas cometidas pela Concessionária local, em total desacordo com o Código de Defesa do Consumidor.

"(...) recebi em minha casa a conta referente ao mês de maio de 2010, com o valor absurdo de R\$ 244,30, valor totalmente fora da minha média mensal de consumo, que (...) gira em torno de R\$ 55,00.

Ante a disparidade acima, (...) contatei a empresa PROLAGOS para que me informasse o porquê do consumo elevado, percebe-se que o período é inverno e o consumo é radicalmente diminuído, sem contar com o fato de que eu trabalho o dia todo e meus filhos ficam na escola a maior parte do dia, ficando somente minha esposa em casa que (...) passa a maior parte desse período estudando.

No dia 15/06/10, recebi a visita de 02 (dois) prepostos da Concessionária para verificação das instalações internas devido ao alto consumo, conforme tirado a termo na notificação nº. 50189. Depois da vistoria fui informado que haveria uma resposta da Concessionária, até porque não foi constatado nenhum vazamento na rede interna de minha residência.

"(...) até a presente data não obtive quaisquer informações da empresa PROLAGOS, e como se já não bastasse todo o incomodo ocasionado, a empresa ora reclamada



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
Proc. E- 12/020.416/2010
Fls: 80

começou a me enviar avisos de corte de abastecimento, com ameaças de negativação do meu nome no SPC/SERASA e cartórios, encaminhados pelos avisos 371.352 de 28/07/10 e 383426 de 28/09/10.”

Informada sobre o processo em tramitação na AGENERSA, a Concessionária enviou e-mail à OUVIDORIA, o qual transcrevo em parte:

“(…) No dia 02/06/10, o reclamante fez o primeiro contato com a Concessionária questionando o registro de consumo elevado para a conta de referência 05/2010. O cliente foi orientado a verificar inicialmente as suas instalações internas, a fim de certificar que não há vazamento interno.

No dia 10/06/10, novo contato foi feito pelo cliente, reiterando os termos de sua reclamação. O atendente Rodrigo Pereira prestou todos os esclarecimentos necessários, no sentido de informar ao cliente que a cobrança era devida, uma vez que o consumo questionado não era considerado elevado, tendo por base o histórico de consumo do imóvel, não havendo (...) possibilidade de revisão da referida conta.

No dia 15/06/201, uma vistoria foi realizada, conforme laudo de vistoria anexo, não tendo sido identificados vazamentos aparentes, nem irregularidades de responsabilidade da Concessionária.

(…) após novos testes realizados, não foi identificado vazamento aparente nas instalações internas do imóvel. O hidrômetro apresentava funcionamento normal, bem como abastecimento satisfatório (...).

(…) no dia 29/10/10, foi concluído o referido monitoramento, tendo sido constatada alteração do nível da água em 2cm, bem como existência de raízes e possível fissura na parede lateral da cisterna.

Desta forma, considerando que as inconformidades identificadas na cisterna podem ter ocasionado a elevação no consumo do imóvel, (...) portanto registro de consumo involuntário, a Concessionária propôs ao reclamante um desconto na conta questionada (...) passando esta para o valor de R\$ 163,67 (...) o que representaria um desconto de R\$ 114,15 (...). Foi proposto ainda, o parcelamento do valor refaturado, em até 4 vezes, com parcelas fixas e irredutíveis de R\$ 40,92.

O cliente concordou com a proposta oferecida e se comprometeu a providenciar as devidas manutenções na cisterna, de forma a evitar novos registros de consumo elevado.”

Instada, a Procuradoria apresentou os seguinte parecer, reproduzido em parte:



SECRETARIA DE ESTADO DO RIO DE JANEIRO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 19/10/2010
AGENERSA Proc. E-12/020.416/2010
Fls. 83

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

"(...) Segundo a Ouvidoria da Agência, (...) a Concessionária procedeu com todas as providências cabíveis, sendo efetuada proposta de desconto na fatura questionada, o que foi aceito pelo cliente.

Informa (...) a Concessionária (...) que, após as vistorias realizadas, (...) o cliente concordou com a proposta que lhe foi oferecida, comprometendo-se a providenciar as devidas manutenções na cisterna para evitar novos registros de consumo elevado.

Portanto entendemos que (...) em face da resolução de seu bojo não tem mais porque continuar, carecendo a nosso ver, de encerramento."

Em suas considerações finais, a Concessionária informa que "o cliente está com suas faturas em dia, inclusive no que se relaciona ao parcelamento que teve sua origem no acordo mencionado (...)"

Ante as informações finais prestadas pela Concessionária e pela ausência de reclamações posteriores do usuário, corroboradas pela Ouvidoria e também pelo parecer apresentado pela Procuradoria, o qual acompanho, proponho ao Conselho Diretor considerar que não houve qualquer responsabilidade por parte da Concessionária na presente reclamação e encerrar o processo por perda de objeto.

Assim voto

Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 698

DE 24 DE FEVEREIRO DE 2011.

PROLAGOS - CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA.
INTERESSADO: Ocorrência 517.306.

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-12/020.416/2010, por **unanimidade**,

DELIBERA:

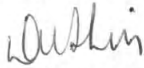
Art. 1º - Considerar que não houve responsabilidade da Concessionária PROLAGOS quanto ao evento ocorrido em tela;

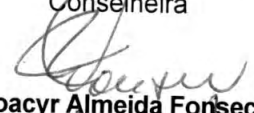
Art. 2º - Considerar aceito os termos do acordo firmado entre a Concessionária PROLAGOS e o cliente Sr. Fábio Jardim Rigueira;

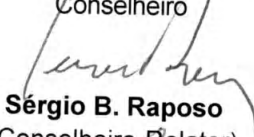
Art. 3º - Encerrar o presente processo por perda do seu objeto;

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de fevereiro de 2011.


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Sérgio B. Raposo
(Conselheiro-Relator)


Mário Flávio Moreira
(Vogal)

SA CIVIL
AGENERSA - Agência reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 19/02/2011

Proc. E- 12/020.416/2010

Fls. 82