

Acórdão nº 018/2021

Procedimento Ouvidoria nº 186/2019.

OBJETO: Apreciação do Recurso interposto pelo SAMAE DE Blumenau, em face da Decisão do Diretor Geral da AGIR, que julgou procedente e deferiu os pedidos da usuária, indeferidos em Processo Administrativo da Autarquia Municipal, e dá outras providências.

RECLAMANTE: SAMAE DE BLUMENAU.

INTERESSADOS: Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí; Usuária Sra. E.N. A. Z.; e **SAMAE** – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau/SC.

Relator: Ciro Adriano da Silva - **Acórdão nº 018/2021**

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. ALTA PRESSÃO. CONFIRMADA POR REGISTRO ATENDIMENTO PRESENCIAL. RECALCULO DAS FATURAS. DESCONFORMIDADE DO HIDRÔMETRO. DEVER DO PRESTADOR. INDEFERIMENTO. MANTIDA DECISÃO DO DIRETOR GERAL DA AGIR.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, ACORDAM os Membros do Comitê de Regulação da AGIR, por unanimidade dos votos, acompanhar o voto do Conselheiro Relator, no sentido de indeferir o recurso apresentado pelo SAMAE de Blumenau, conforme Decisão nº 103/2020 do Diretor Geral da AGIR, determinando que a Autarquia proceda a revisão/recálculo das faturas referentes aos meses de janeiro à abril/2019, nos termos do inciso III do art. 115, do Decreto Municipal nº 10.809, de 2015.

Blumenau, 19 de janeiro de 2021.

CHRISTIAN MARLON PANINI DE CARVALHO
Presidente do Comitê de Regulação AGIR

CIRO ADRIANO DA SILVA
Relator

RESOLUÇÃO Nº 018/2021 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA Nº 186/19 EM VIRTUDE DO RECURSO INTERPOSTO PELO SAMAE DE BLUMENAU, EM FACE DA DECISÃO DO DIRETOR GERAL DA AGIR, QUE JULGOU PROCEDENTE E DEFERIU OS PEDIDOS DA USUÁRIA, INDEFERIDOS NO PROCESSO ADMINISTRATIVO DA AUTARQUIA MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CHRISTIAN MARLON PANINI DE CARVALHO, Presidente do Comitê de Regulação e **HEINRICH LUIZ PASOLD**, Diretor Geral da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, no uso das atribuições que lhes são conferidas, respectivamente, (I) pelos artigos 31 e 36 do Protocolo de Intenções, devidamente ratificado pelos municípios consorciados, (II) Decreto nº 064/2020, de acordo com os demais dispositivos legais aplicáveis, e:

CONSIDERANDO que na Decisão nº 103/2020 do Procedimento de Ouvidoria nº 186/2020, o Diretor Geral da AGIR julgou PROCEDENTE a reclamação da usuária, determinando ao SAMAE/Blumenau que proceda a revisão/recálculo das faturas referentes aos meses de janeiro à abril/2019, nos termos do inciso III do art. 115, do Decreto Municipal nº 10.809/2015;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 3 de novembro de 2020, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Ciro Adriano da Silva, no sentido de indeferir o recurso apresentado pelo SAMAE de Blumenau.

RESOLVE:

Art. 1º Publicar para todos os efeitos legais o voto e a decisão proferida nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº 186/2019, remetido ao Comitê de Regulação para julgar o Recurso Administrativo em grau de recurso, no qual o Conselheiro Relator votou pelo indeferido do pleito, sendo este acompanhado por **unanimidade** dos membros do

Comitê de Regulação em data de 03 de novembro de 2020, conforme Ata nº 70/2020, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR.

Art. 2º O Voto do Relator passa a integrar a presente Resolução.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

Blumenau, em 19 de janeiro de 2021.

CHRISTIAN MARLON PANINI DE CARVALHO

Presidente do Comitê de Regulação da AGIR

HEINRICH LUIZ PASOLD

Diretor Geral da AGIR

ANEXO I

VOTO DO RELATOR

Procedimento de Ouvidoria: 186/2019

Objeto: Reclamação de divergência nas faturas, pois alega que havia um problema técnico, cujo este foi finalizado após a troca de cavalete pelo SAMAE de Blumenau, na Rua Jacob Litzenberger, 168, Itoupava Central, Blumenau/SC. Porém, não foi aceito o recálculo das faturas anteriores.

Interessados: AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí e Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau/SC – SAMAE.

Relator: Ciro Adriano da Silva

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo SAMAE de Blumenau contra a Decisão proferida pela Direção Geral da AGIR nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº 186/2019.

A usuária Sra. Eliana Neves de Araújo Zacarias procurou a Ouvidoria da AGIR no dia 15/05/2019 em razão do SAMAE de Blumenau não ter realizado o recálculo de sua fatura após reparos no cavalete do hidrômetro que apresentava problemas. As faturas reclamadas são referentes aos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2019.

Após o reparo no cavalete do hidrômetro da residência da usuária a fatura baixou de R\$ 164,33 no mês de abril (fls. 006) para R\$ 69,53 no mês de maio (fls. 004).

A partir do recebimento da demanda, a Ouvidoria da AGIR abriu o Procedimento Administrativo de Ouvidoria nº 186/2019, e expediu Ofício nº 348/2019 intimando o SAMAE de Blumenau para se manifestar acerca da situação apontada pela usuária num prazo de 15 dias.

O Samae não apresentou manifestação, sendo então expedido o Ofício 427/2019, concedendo mais 10 dias para manifestação.

A prestadora, então, se manifestou às fls. 14, no sentido de que o indeferimento do pedido da usuária se deu pois os problemas por ela alegados não se enquadram nos requisitos do art. 115 do Decreto nº 10.809/15, que trata da revisão de fatura.

No memorando nº 019/2019/CC, da coordenação comercial do SAMAE, consta que “das possibilidades mencionadas, entendemos que os requisitos do art. 115. Retro mencionado, não foram preenchidos. Isso, pois não houve vazamento, erro de leitura ou desconformidade do HD” (fls. 014).

A prestadora emitiu ainda o Memorando nº 190/2019/DT (fls. 15), através do seu departamento técnico, no qual informa que foi instalado um armazenador de dados de parâmetros de pressão dinâmica no endereço da reclamante, a fim de se verificar se os valores estão dentro da faixa de pressão preconizada pela norma NBR 12.218 (ABNT), sendo informado que dos valores obtidos “apenas, 38% ultrapassa o limite da referida norma, entretanto como o sistema foi concebido pela norma antiga as pressões são relativamente admissíveis e inferiores às normas de pressão das instalações prediais”.

Diante da manifestação da Prestadora, a Ouvidoria da AGIR expediu o Parecer nº 040/2020 (fls. 016), opinando pelo provimento do requerimento da usuária e consequente recálculo das faturas relativas aos meses de janeiro a abril, haja vista ter sido constatado que o consumo elevado na residência da usuária “deu-se em virtude da pressão constatada, conforme relatado em registro de atendimento presencial” (fls. 17). Ato contínuo, encaminhou o Procedimento para parecer jurídico.

O Parecer Jurídico AGIR nº 2015/2020 (fls. 18 a 22) entendeu no sentido de que o pedido da usuária deveria ser deferido pelo fato de a própria equipe técnica do SAMAE reconhecer que há oscilação da pressão no abastecimento, com valores acima, apesar de não terem apresentado o gráfico das medições e devido a intervenção do SAMAE no dia 04/04/2019 para realizações de reparos no cavalete do hidrômetro da residência da usuária.

A Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão nº 103/2020 (fls. 23 a 25), deferindo o pedido da usuária, pelos mesmos fundamentos do Parecer Jurídico.

Inconformado com a Decisão proferida pela Direção Geral da AGIR, o SAMAE interpôs recurso a este Comitê de Regulação (fls. 27 a 34), através do Ofício nº 135/2020/SAMAE-PRES, que passo a decidir.

A Prestadora alega que não foi constatado problemas no hidrômetro, apenas houve reparos no cavalete, especificamente a troca do registro, que fica antes do hidrômetro.

Foi anexada ao Ofício a ordem de serviço nº 910071, de 19/03/2019, na qual o fiscal Emanuel relata que (fls. 29):

Conforme verificado HD bom, com leitura 0718, de fácil acesso a leitura e a manutenção, cavalete no padrão e HD lacrado. HD é o mesmo do cadastro. Imóvel com caixa d'água, com caixa de correio e sem fonte alternativa. Trata-se de uma residência, 4 pessoas. Há indícios de vazamento.
INDÍCIO DE VAZAMENTO INTERNO, HD GIRA MESMO SEM CONSUMO
TROCAR REGISTRO DO CAVALETE

A troca do registro foi efetuada no dia 03/04/2019, conforme ordem de serviço nº 917124.

A prestadora informou que a troca do registro não influencia na leitura do hidrômetro e que esta situação foi explicada à usuária.

Acerca da oscilação na pressão durante o abastecimento, a Prestadora ratificou o parecer exarado pelo Departamento Técnico no Memorando nº 190/2019/DT, de que “as pressões são relativamente admissíveis e inferiores às normas de pressão das instalações prediais”.

Por fim, a Prestadora invoca o princípio da legalidade para justificar o não recálculo das faturas, haja vista os fatos constatados não se enquadrarem em nenhuma das hipóteses do art. 115 do Decreto nº 10.809/2015, quais sejam: comprovação de vazamento oculto, desconformidade do hidrômetro ou erro de leitura.

Analisando-se os autos, têm-se que o SAMAE realizou dois procedimentos na residência da usuária, o reparo no cavalete e a medição da pressão de abastecimento de água. Há ainda as faturas de água da usuária, que demonstram queda brusca no consumo após o reparo no cavalete.

O reparo no cavalete, segundo a ordem de serviço nº 917124 apresentado pelo SAMAE, tratou-se de uma troca de registro, o que, segundo a prestadora, não influencia na leitura do hidrômetro. A realização de reparo no cavalete é de exclusividade da prestadora, conforme estabelece o art. 44 do Decreto nº 10.809/2015: “as substituições, modificações ou manutenções de ligações ou cavaletes serão realizadas pelo SAMAE”.

Ao não vedar a passagem de água, o defeito no registro, cuja responsabilidade de reparo era do SAMAE, impossibilitava a usuária de desligar o abastecimento de água de sua residência quando julgasse conveniente a fim de evitar vazamentos, seja pela pressão da água,

comprovadamente acima do limite, ou por considerar que sua instalação hidráulica se encontra frágil.

No que tange à oscilação da pressão no abastecimento, a norma NBR 12.218 de 2017 (ABNT) estabelece que o limite máximo de pressão deve ser de 40 mca, podendo chegar a 50 mca em regiões de topografia acidentada.

Consta no Memorando nº 190/2019/DT (fls. 15), do departamento técnico do SAMAE que foi instalado um armazenador de dados de parâmetros de pressão dinâmica no endereço da usuária, onde **constatou-se que 38% dos valores obtidos ultrapassaram os limites de pressão estabelecidos na referida norma**. Não foram apresentados os gráficos da medição supramencionada, tanto no memorando quanto no recurso da prestadora, não sendo possível verificar os picos de pressão e nem se o valor limite considerado foi 40 ou 50 mca.

Mesmo com estes dados prejudicados, a prestadora alegou que as pressões que ultrapassaram os limites estabelecidos pela norma “são relativamente admissíveis,” sem, contudo, apresentar qualquer informação que fundamente o porquê de a pressão acima do limite ser considerada admissível.

Diante do exposto, constatou-se que o aumento do consumo de água da usuária foi provocado pela prestação de serviço inadequada por parte do SAMAE de Blumenau, por entregar, em média, 38% do abastecimento de água acima do limite de pressão estabelecido pela norma da ABNT e por ser responsável pela manutenção do cavalete do hidrômetro da usuária, que, enquanto não recebeu o devido reparo, a impossibilitou de fechar o registro e proteger suas instalações dos picos de pressão.

Não se vislumbra que os motivos acima se enquadrem nos requisitos para recálculo de fatura elencados no art. 115 do Decreto nº 10.809/2015, contudo o art. 14 da Lei 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor, estabelece que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Portanto, não pode a usuária arcar com os custos da elevação do valor da sua fatura de água quando a causa do aumento foi dado pela própria prestadora.

2. VOTO

Diante dos argumentos trazidos pelo recorrente, bem como da análise de toda a documentação dos autos, o entendimento deste Relator é no sentido de julgar improcedente o recurso interposto pelo SAMAE de Blumenau, devendo-se proceder o recálculo das faturas da usuária relativas aos meses de Janeiro, Fevereiro, Março e Abril de 2019, na forma prevista no inciso III, do art. 115 do Decreto nº 10.809/2015, ou seja, o faturamento será ajustado pela média dos últimos seis meses anteriores à constatação do problema.

É como voto!

Blumenau, 03 de novembro de 2020.

Ciro Adriano da Silva
Relator