

Acórdão nº 063/2022

Procedimento Ouvidoria nº 247/2020.

OBJETO: Reclamação sobre negativa de revisão da fatura de referência 11/2020 do SAMAE de Blumenau.

RECLAMANTE: L.M

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. e L.M.

Relator: José Carlos Spengler - Acórdão nº 063/2022

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. REQUERIMENTO DE REVISÃO DA FATURA DE REFERÊNCIA 11/2020. HIDRÔMETRO CONSIDERADO EM PERFEITO ESTADO. ALEGAÇÃO DE QUE VARIAÇÕES NA PRESSÃO DA REDE MOTIVARAM O AUMENTO DO VALOR. COMPROVAÇÃO DE OCORRÊNCIA DE REPAROS NAS PROXIMIDADES. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELO PRESTADOR DE QUE TAIS REPAROS NÃO INTERFERIRAM NA PRESSÃO DA REDE. AUSÊNCIA DE COMUNICADO DE RETENÇÃO DA FATURA DEVIDO AO CONSUMO ULTRAPASSAR 70% DA MÉDIA DOS ÚLTIMOS SEIS MESES, CONFORME REGULAMENTO. DEFERIMENTO DO PEDIDO DE REVISÃO.

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 deferir o recurso apresentado pelo usuário.

Blumenau, 26 de julho de 2022.

(assinado digitalmente)
JOÃO MARCOS BOSI MENDONÇA DE MOURA
Presidente do Comitê de Regulação AGIR

(assinado digitalmente)
JOSÉ CARLOS SPENGLER
Conselheiro Relator



Assinado digitalmente por:

JOAO MARCOS
BOSI MENDONCA
DE MOURA
...600.599-..
Data: 03/08/2022
09:07:17 -03:00



Assinado digitalmente por:

JOSE CARLOS
BENDINI
SPENGLER
...439.869-..
Data: 03/08/2022
21:32:09 -03:00

RESOLUÇÃO Nº 63/2022 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 247/2020, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO, EM FACE DE DECISÃO DO SAMAE DE BLUMENAU.

JOÃO MARCOS BOSI MENDONÇA DE MOURA, Presidente do Comitê de Regulação e **DANIEL ANTONIO NARZETTI**, 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 100/2021, de acordo com os demais dispositivos legais aplicáveis, e:

CONSIDERANDO decisão anterior do SAMAE de Blumenau, que indeferiu o pedido do usuário recorrente;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 26 de julho de 2022, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. José Carlos Spengler, no sentido de **deferir** o recurso apresentado pelo usuário.

RESOLVE:

Art. 1º Publicar para todos os efeitos legais o voto e a decisão do Comitê de Regulação, proferida no Processo de Ouvidoria nº 247/2020, em grau de Recurso, no qual o Conselheiro Relator votou pelo **deferimento** do pleito, sendo este acompanhado por **unanimidade** dos membros do Comitê de Regulação, conforme Ata nº 88/2022, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, realizada em 26 de julho de 2022.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 247/2020.

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 26 de julho de 2022.

(assinado digitalmente)

JOÃO MARCOS BOSI MENDONÇA DE MOURA
Presidente do Comitê de Regulação da AGIR

(assinado digitalmente)

DANIEL ANTONIO NARZETTI
Diretor Geral da AGIR



Assinado digitalmente por:
**JOAO MARCOS
BOSI MENDONCA
DE MOURA**
•••.600.599-••
Data: 03/08/2022
09:08:18 -03:00



Assinado digitalmente por:
**Daniel Antonio
Narzetti**
•••.040.739-••
Data: 03/08/2022
09:57:00 -03:00



PROCEDIMENTO OUVIDORIA Nº. 247/2020

OBJETO: Análise de recurso administrativo a AGIR ante a negativa pelo SAMAE de Blumenau da revisão da fatura de referência novembro/2020 por alto consumo, Proc. Adm. nº 247/2020 formulada pelo usuário reclamante.

RECLAMANTE: (Titular: L M).

DEMANDADOS: AGIR – Agencia Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí e SAMAE - Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau

Autos remetidos ao Comitê de Regulação da AGIR e distribuído ao Relator (sorteio) José Carlos Spengler em 26/10/21.

I - Relato

1. Antes de ingressar na análise do caso, segue informações acerca do Imóvel:

Titular: (L M) e Requerente Sr. I.

Trata-se de um imóvel comercial com duas economias = 2C, localizado na Rua Dr. Pedro Zimmermann, – Itoupava Central (situação atualizada em verificação ocorrida em novembro/2020);

Não está interligada a rede de esgoto conforme relatório histórico de medição e consumo;

Não consta informação de fonte alternativa;

Medidor: (instalado em abril/2020 conforme demonstra no relatório histórico de medição e consumo);

Leitura do setor é realizada entre os dias 04 a 08 de cada mês (conforme relatório histórico de medição e consumo);

A média de consumo, 16 m³/mês (conforme relatório histórico de medição e consumo).

2. O requerente, Sr. I, em 11/11/2020, o qual possui estabelecimento comercial no local, entrou em contato com a AGIR informando que a fatura de novembro/20 veio R\$ 427,02, normal vem em torno de R\$ 100,00. Tentou ligar no 115, mas não conseguiu. Diz que verificou e não tem vazamento, acredita que talvez seja algum problema com o hidrômetro ou que entrou ar por conta de algumas obras/manutenções que aconteceram na rua durante o mês, oportunidades em que inclusive lhe faltou água. Sendo assim, **pleiteia pela revisão da fatura.**

3. Observasse que tão logo recebeu a fatura com valor acima do habitual, por não ter conseguido contato com o SAMAE no 115, procurou pela ouvidoria da AGIR, que por sua vez solicitou no mesmo dia (11/11/2020) verificação no hidrômetro, e qual procedimento deveria tomar quanto a fatura, se aguarda verificação para realizar pagamento.

4. No dia seguinte SAMAE retorna quanto ao questionamento ao pagamento da fatura, onde foi orientado: “... aguardar sim, caso apresente algum problema poderá efetuar o recálculo da fatura, porém se o parecer informar que o hidrômetro está com bom funcionamento, o valor será devido“. Neste mesmo dia (12/11/2020 - quinta feira), realizado a verificação onde constatou: “Conforme verificação: HD bom, com leitura 128, de fácil acesso à leitura e a manutenção, cavalete no padrão e HD lacrado. HD é o mesmo do cadastro. Imóvel com caixa d’água 500L, com caixa de correio e sem fonte alternativa. Trata-se de 2 comércios com 5 pessoas, alterar para 2C. Não há indícios de vazamento. HD BOM E NO LOCAL E UM SALAO DE BELEZA COM 2 FUNCIONARIOS E

UMA SERRALHERIA COM 3 FUNCIONARIOS. SR. SAMUEL ACOMPANHOU A VERIFICACAO. FISCAL JAIR HD bom”.

5. Em 08/12/2020 O Sr. I. ligou novamente alegando que até o momento não foram verificar e que nesse meio tempo, já veio fatura do mês de dezembro, com valor que costuma pagar, portanto não é vazamento. Acredita que a fatura anterior (nov/20) ficou alta por problema de pressão na rede, devido obras na Rua Pedro Zimmermann e nas proximidades.
6. Diante disso, AGIR entra em contato com o SAMAE, solicitando informações sobre a realização da verificação para repassar ao requerente, onde foi informado “Foi realizada a verificação de hidrômetro e constatado que está com bom funcionamento, e devido obras não é possível o recálculo da fatura, devido a água não passar no medidor. Portanto o valor é devido, e é necessário o pagamento normalmente. ”
7. Foi então repassado a informação ao requerente, sendo que o mesmo não concorda e solicita revisão. Diante disso, questionado ao SAMAE em 11/12/2020, antes da abertura de processo de ouvidoria, a possibilidade de análise de revisão pelo SAMAE, com objetivo de diminuição de valor. Sendo informado que: “Diante do parecer de campo, entende-se que nenhuma previsão legal que caracterize a possibilidade de revisão desta conta”.
8. Em 17/12/2020 fatura novembro/2020, no valor de R\$ 427,02 foi colocada em revisão para tramites do processo de Processo de Ouvidoria nº 247/2020.
9. Em 12/04/2021 enviado ofício nº 177/2021/OUV/AGIR ao SAMAE solicitando relatório de ordens de serviço, com as manutenções da rede, que podem ter acarretado falta de abastecimento de água e medição de ar no hidrômetro, em novembro de 2020, na Rua Dr. Pedro Zimmermann.
10. Em 26/04/2021 SAMAE retorna através do ofício nº 205/2021-SAMAE-PRES, onde informa apenas uma ocorrência de manutenção em 27/11/2020, vazamento na ligação, em local próximo ao do requerente. Ademais SAMAE destaca que por previsão legal, art.115 do decreto 10.809/15, poderá ocorrer revisão de fatura em três situações: 1) erro de leitura; 2) desconformidade do hidrômetro e 3) vazamento oculto, devidamente comprovado.
11. Após novo contato com requerente, o qual informa que na rua ao lado do comércio dele, denominada Selma Volles, estavam sendo executadas obras por parte do SAMAE, diante disso em 30/04/2021, enviado ao SAMAE novo ofício nº 234/2021/OUV/AGIR, solicitando histórico de consumo do imóvel e relatório de ordens de serviço, com as manutenções da rede, que podem ter acarretado falta de abastecimento de água e medição de ar no hidrômetro, em outubro e novembro de 2020, na Rua Selma Volles transversal da Rua Pedro Zimmermann. Porém em e-mail de 03/05/2021 AGIR esclarece e retifica algumas informações, onde mantém apenas a solicitação de histórico de consumo do imóvel e se havia alguma ordem de serviço de manutenção em outubro.
12. Em 14/05/2021 SAMAE através do ofício nº 230/2021/SAMAE-PRES informa da não ocorrência de manutenções no período de outubro e novembro/2020 para a Rua Selma Volles e apresentou o histórico de consumo. Alega que não houve interesse por parte do requerente em solicitar junto a Autarquia recalcule, também reforça sobre as três possibilidades legais para tal.
13. O parecer conjunto nº 026/2021 da AGIR em relação ao caso, baseado na Resolução Normativa AGIR nº 001/2013, Decreto nº 10.809/2015 SAMAE e Apelação Cível AC 20130086804 Tubarão 2013.008680-4 TJ-SC, conclui, em caráter opinativo, no sentido de reconhecer o pleiteado pelo

requerente. Parecer este, acatado pela decisão preparatório nº 026/2021, sendo então encaminhado para o Comitê de Regulação para sequência dos tramites.

II - Parecer

Após relato, segue considerações.

14. Requerente bem como a verificação não constatou vazamento, uma das hipóteses de recalculo, porém não se pode descartar a possibilidade de uma torneira pingando e também não se pode deixar de mencionar que o mundo passa por uma pandemia, com restrições e a retomada das atividades consideradas não essenciais, ocorreu meados de agosto/20, ou seja, após um longo período fechado imóvel pode ter passado por processo de higienização.

<https://www.blumenau.sc.gov.br/secretarias/gabinete-do-prefeito/gapref/novas-medidas-atualizam-restriacoes-para-o-enfrentamento-do-coronavairus-em-blumenau>

15. Em relação aos serviços de manutenção SAMAE informa que não houve execução no mês de outubro/20 para a Rua Selma Volles, enquanto para as proximidades do imóvel em questão na rua Dr. Pedro Zimmermann observa-se três ocorrências. O relatório não deixa claro o tipo de manutenção, mas parece referir-se a consertos pontuais na ligação e não na rede, porém caso obras/manutenção interferisse no consumo, mais imóveis deveriam ter apresentado o problema e questionado. Vejamos matéria sobre ar na tubulação influencia na conta de água.

Mestre em Gestão Ambiental e especialista em Saneamento Ambiental e Instalações Hidráulicas, a professora de Engenharia Civil na Universidade Positivo (UP), Mirian Desplanches, esclarece que não há nenhum estudo que comprove que o ar nas tubulações seja contabilizado como passagem de água, mas que o ar está, sim, presente na rede. “Quando o abastecimento é cortado, a tubulação tem que estar preenchida com alguma coisa. Se não tivesse nada, iria formar um vácuo dentro da rede, que poderia fazer ela se romper. Então, **quando não há água, há ar.**”

<https://www.plural.jor.br/noticias/vizinhanca/ar-na-tubulacao-influencia-na-counta-de-agua/>

16. SAMAE argumenta que o reclamante não procurou autarquia, o mesmo informa que tentou contato pelo 115, não procurou, na época, outros canais de comunicação da autarquia. Porém conforme autos do processo consta print de conversa, sobre outro assunto, pelo aplicativo WhatsApp. De acordo com notícia vinculada no site da prefeitura o atendimento presencial no SAMAE retomou em 13/04/2020. Na reportagem consta a seguinte informação:

“...os atendimentos também podem ser agendados por meio do site www.SAMAE.com.br, assim como a impressão da segunda via de forma gratuita, atualização de cadastro, entre outros. O atendimento aos munícipes no prédio administrativo da autarquia está suspenso, mas os serviços podem ser acessados de forma online pelos canais de atendimento: site www.SAMAE.com.br, ferramenta WhatsApp (47) 99997-6102 e pelo e-mail sac@SAMAE.com.br.

Os serviços de manutenção continuam sendo atendidos por meio do TELE 115, caso o usuário não consiga contato pode enviar mensagens via WhatsApp para o número (47) 99997-1621. As reclamações para a ouvidoria também devem ser realizadas via formulário disponível no site, por e-mail ouvidoria@SAMAE.com.br e telefone (47) 99997-6915, além das redes sociais Facebook, Twitter e Instagram...”

<https://www.blumenau.sc.gov.br/secretarias/SAMAE/SAMAE/SAMAE-retoma-atendimento-presencial-com-restriacoes-de-saade-e-seguranaca4>

17. Pelo relatório histórico de medição e consumo observa-se de acordo com a coluna leitura informada que o HD foi trocado em abril/20 e pela coluna consumo faturado, que após verificação onde constatou tratar-se de 2C, passou a ser de acordo com a mesma 20m3. Conforme art. 106 do decreto 10809/15 qualquer mudança de categoria deverá ser informada de imediato pelo usuário.

18. Não se pode deixar de apontar o descumprimento do art. 104 do decreto 10.809/15 por parte do SAMAE em relação ao que tange ao procedimento em caso de alto consumo em reter a fatura para análise e revisão se for o caso. Observa-se que quando ocorreu a realização da verificação, solicitada pela ouvidoria da AGIR, também não houve retorno, sendo necessário entrar em contato para saber.

Inclusive observa-se também, nas trocas de e-mail de 08/12/2020, páginas 9 a 11 do Procedimento ouvidoria nº. 247/2020, entre AGIR e SAMAE sobre a verificação, que a agencia teve que ficar solicitando a mesma informação várias vezes até conseguir resposta, sendo que em uma delas foi mencionado pelo SAC do SAMAE as 10:24, o seguinte: “Foi realizada a verificação de hidrômetro e constatado que está com bom funcionamento, **e devido obras não é possível o recálculo da fatura, devido a água não passar no medidor.** Portanto o valor é devido, e é necessário o pagamento normalmente”. (grifo nosso). Informação esta que gera dúvida, tendo em vista que, segundo ofício enviado pelo SAMAE teve apenas uma manutenção, vazamento em ligação, próxima, ou seja, não referencia obras no local.

III - Voto

Trata-se essa conclusão da análise que me foi delegada diante da existência do Procedimento de Ouvidoria nº 247/2020 que tem por objetivo revisão da fatura de referência novembro/2020 por alto consumo, formulada pelo usuário reclamante.

O entendimento é no sentido de conhecer e em termos de mérito acolher o recurso interposto pelo requerente, para que seja feito a revisão de acordo com que estabelece a legislação art.115 do decreto 10.809/15, poderá ocorrer revisão de fatura, sugerimos pela média de consumo.

A decisão em análise, do parecer no item 13 deste relatório, deferiu o pedido. Após análise detalhada da documentação deste processo, meu voto é pelo deferimento do pleito, em virtude das informações expostas.

IV - Decisão

Em assim, concluído o voto, apresento então a decisão, que submeto a apreciação dos meus colegas Conselheiros deste Comitê de Regulação.

Blumenau (SC), em 26 de julho de 2022.

José Carlos Spengler

Relator/ Conselheiro do Comitê de Regulação da AGIR

Documento assinado digitalmente
JOSE CARLOS BENDINI SPENGLER
Data: 27/07/2022 22:16:11-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>