

RESOLUÇÃO Nº 075/2022 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 262/2022, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO/TITULAR, EM FACE DE DECISÃO DA CASAN DE INDAIAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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 da CASAN de Indaial, que indeferiu o pedido do usuário recorrente;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 29 de novembro de 2022, por **maioria** de votos, aprovaram o relatório e o voto da Conselheira Relatora Sra. Simone Gomes Traleski, 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 262/2022, em grau de Recurso, no qual a Conselheira Relatora Sra. Simone Gomes Traleski votou pelo **deferimento** do pleito, sendo este acompanhado por **maioria** dos membros do Comitê de Regulação, conforme Ata nº 92/2022, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, realizada em 29 de novembro de 2022.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 262/2022.

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 15 de dezembro 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

  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: Daniel Antonio Narzetti ...040.739-... Data: 29/12/2022 16:17:01 -03:00	  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: JOAO MARCOS BOSI MENDONCA DE MOURA ...600.599-... Data: 30/12/2022 09:33:22 -03:00
---	--	--	---

Acórdão nº 075/2022

Processo de Ouvidoria nº 262/2021 – Voto de Divergência

Relator Originário: Conselheiro Edson Coelho Strithorst

Relator para Acórdão: Conselheira Simone Gomes Traleski

Interessados: Sr.L.C.L.; AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí e Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN de Indaial.

EMENTA: RECURSO DE USUÁRIO AO COMITÊ DE REGULAÇÃO. REQUERIMENTO DE REVISÃO DE FATURAS DE VALOR EXORBITANTE REF. JAN, FEV E MAR/2021. RESIDÊNCIA INABITADA DESDE JUNHO DE 2020 EM RAZÃO DE TER SIDO ATINGIDA POR CICLONE-BOMBA. CONSUMO EXORBITANTE EM RELAÇÃO AO HISTÓRICO DE CONSUMO ANTERIOR. HD COM POSSÍVEL DEFICIÊNCIA TÉCNICA. DEVER DA CONCESSIONÁRIA DE FISCALIZAÇÃO DO HD EM PRAZO QUE NÃO ULTRAPASSE CINCO ANOS. REQUERIMENTO DEFERIDO PARA REVISÃO DAS FATURAS SOLICITADAS.

ACORDARAM os Conselheiros que compõem o Comitê de Regulação da AGIR, na 92ª Reunião do Comitê de Regulação da AGIR, em data de 29/11/2022, por maioria, julgar procedente o pedido da parte usuária, nos termos do Voto Divergente da Relatora para Acórdão, Conselheira SIMONE GOMES TRALESKI, vencido o Conselheiro EDSON COELHO STRITHORST (Relator).

(assinado digitalmente)

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

(assinado digitalmente)

SIMONE GOMES TRALESKI
Conselheira Relatora

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo reclamante contra a Decisão proferida pela CASAN Indaial e pela Direção Geral da AGIR nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº 262/2021.

O reclamante (L.C.L.) inconformado com cobrança que considera exagerada, procurou a Ouvidoria da AGIR em razão de não concordar com a cobrança pela CASAN de Indaial, de residência não habitada.

O conselheiro Edson Coelho Strithorst apresentou seu voto em 27/09/2022 e seu parecer gerou dúvidas por não considerar que a AGIR, em 18/08/2021, através do parecer conjunto nº 034/2021 (folhas 76 a 81), acatou parcialmente o pedido do autor.

Isso posto, foi liberado a todos os conselheiros o referido processo, cabendo a ele apresentar novamente seu voto.

CONSTA NOS AUTOS DO PROCESSO

- Em 19/04/2021, foi aberto o processo 262/2021;
- Nesta data, por sugestão do Sr. Emídio (CASAN), procurou a AGIR para tentar reduzir os valores maiores que as taxas mínimas;
- O autor, resumidamente, informa que após o ciclone bomba ocorrido em junho de 2020, sua mãe, uma Sra. que estaria chegando aos 104 anos de idade em 2021, teve de sair de casa devido aos estragos causados na residência;
- A conta de água estava em nome de seu pai, já falecido a mais de 20 anos;
- Com a morte do pai, este imóvel passou para sua irmã I.C.L.F.;
- A titularidade da conta de água sempre foi do seu pai;
- As contas até Jul/2020 sempre foram pagas pois sua mãe residia no imóvel;
- Os familiares acreditavam que após ficar sem pagar as faturas por durante 3 meses, este HD seria desativado;
- Em DEZ/2020, receberam uma fatura superior a R\$ 900,00;
- Quando chegou uma conta de valor em torno de R\$ 3.000,00, o autor procurou a CASAN;



- Em JAN/2021 foi à CASAN que sugeriu mudar titularidade;
- Em 18/02/2021 foi à CASAN que estava fechada;
- Em 22/02/2021, na CASAN, sugeriram mudar titularidade;
- Em 18 ou 19/03/2021, na CASAN, foi sugerido uma aferição do HD, devido contas elevadas. Em telefonema ao Sr. Merini (CASAN), questionou porque não foi lacrado o HD;
- No início de MAR/2021, foi com o Sr. Merini (CASAN), ao local, confirmando estado de destruição e abandono do imóvel;
- Em 23/03/2021, quando seria feita a aferição do HD, constatou-se que estava quebrado;
- Em 26/04/2021, em resposta emitida pela CASAN, é que se verifica ter havido mudança de titularidade e que esta aconteceu em 23/03/2021 (folha 50);
- Na folha 70 dos autos, verifica-se consumos desde 25 a até 216 m3 nas leituras de MAR a MAI/2021;
- Em 18/08/2021, a AGIR no Parecer Conjunto nº 034;2021 (folhas 76 a 81), acatou parcialmente o pedido do autor, concordando que a cobrança dos valores de FEV a MAR/2021, fosse pela média de consumo;
- Com a casa abandonada, o HD acabou sendo danificado por pessoas desconhecidas; E ENTÃO FOI INFORMADO que o proprietário deveria fazer tal solicitação;
- As contas de água continuaram a ser lançadas e alguns valores ultrapassaram os R\$ 3.000,00;
- Em 14/03/2021, a CASAN através de e-mail, dentre outras considerações, citando o Art. 63 da Resolução Normativa 001 de 2013, diz que, cabe ao usuário zelar e proteger o HD sendo-lhe vedado interferir neste equipamento de medição, de responsabilidade exclusiva da CASAN”.



- Em 14/04/2021, a Ouvidoria da CASAN, responde a Ouvidoria da AGIR, através de e-mail (FI24) citando sobre os artigos 134, Art 153 e Art. 63, da já citada Resolução 001/2013.;

- Na data da leitura, em 03/03/2021, o HD não estava danificado;
- Em 23/03/2021, foi aberto protocolo para retirado do HD para aferição, porém, como nessa data o HD estava quebrado, a aferição não será feita;
- Em 26/04/2021, através do ofício nº 217/2021/OUV/AGIR, foi encaminhado à presidência da CASAN, para que em 15 dias se manifeste sobre pedido do Sr. LCL;
- Em 28/05/2021, a CASAN responde a este ofício, citando indeferimento ao pedido e por não haver sido colocado um Boletim de Ocorrência para comprovar vandalismo (FI 40 a 42);
- Em 30/07/2021, através de e-mail, ouvidoria da AGIR solicitou o envio do histórico de consumo do imóvel;
- Nesse histórico se vê alta medição ou consumo(?) nos meses de janeiro a março de 2021, sendo o maior consumo em março;
- Nos autos não há qualquer referência a pedido de desligamento.

NÃO CONSTA NOS AUTOS:

- Em 10/10/2022, o autor compareceu à AGIR afirmando que por Lei, a CASAN não poderia efetuar o corte de água por falta de pagamento, que a CASAN não tinha atendimento presencial, que não recebeu multa, e, que chegou a pagar pelo HD. Também disse que não poderia solicitar o desligamento porque não era o titular (vide e-mail emitido pela ouvidoria da AGIR);
- Em 17/10/2022, o autor encaminhou à AGIR, arquivo com BO feito na delegacia de polícia de Indaial, registrado em 13/10/2022, comunicando vandalismo no HD e Lei nº 17.933 que proibia cortes durante a pandemia (vide e-mail emitido pela ouvidoria da AGIR);

O Processo de Ouvidoria foi então encaminhado para julgamento do Comitê de Regulação, e após sorteio para relatoria foi designado este Conselheiro para relatar e proferir o voto, conforme segue.

2. VOTO DO RELATOR ORIGINÁRIO

Diante dos argumentos trazidos pelo recorrente, bem como da análise de toda a documentação dos autos, o entendimento deste Relator é no sentido de mudar seu voto anterior, julgando PARCIALMENTE PROCEDENTE o recurso interposto pelo usuário, ou seja, para que nenhum valor devido seja aquele da média anual, conforme parecer conjunto da AGIR nº 034/2021 porque o desligamento não aconteceu devido Lei que impedia o desligamento por falta de pagamento, no entanto, que fique bem claro que durante a análise dos autos, não se vê em momento algum ter havido solicitação de desligamento por parte dos interessados ou prejudicados, nem essa sugestão foi impetrada pela CASAN.

É como voto!

3. VOTO VENCEDOR

Com a devida vênia ao Conselheiro Relator, os Conselheiros José Vilson Brassiani e Simone Gomes Traleski, acompanhados pelos demais Conselheiros, discordam do voto proferido, entendendo por julgar procedente o pedido de revisão das faturas de janeiro, fevereiro e março de 2021, por fundamentação legal diversa do apresentado pelo relator. Por esta razão, esta Conselheira foi nomeada pelo Presidente para proferir o Voto de Divergência, conforme segue.

Conforme apresentado na documentação dos autos, quando da ciência pelo Sr. L.C.L. do aumento desproporcional de consumo, mesmo com o imóvel desocupado, foi informado pelo funcionário da Casan, Sr. M. que seria necessária a realização de aferição do hidrômetro (HD).

Consta ainda, que no dia da leitura do mês 03/2021, realizada em 03/03/2021 o HD não estava danificado. No entanto, em 22/03/2021, na retirada do hidrômetro e envio para aferição, verificou-se que o mesmo estava danificado (com o vidro quebrado), conforme foto apresentada na fl. 25.

A CASAN, em resposta a AGIR através da Comunicação Interna (CI) GOPS Nº 100/2021, indeferiu o pedido de revisão das faturas, alegando a **impossibilidade de se fazer a aferição para se comprovar deficiência técnica no hidrômetro** e que a proprietária e usuária (Sra. I. C. L. F.) mesmo informa na sua reclamação que teve vazamentos na residência.

Nesse sentido, vale considerar o que traz a Resolução nº 001/2009, do Conselho de Administração da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, o qual apresenta o Regulamento dos serviços de água e esgotos sanitários:

TÍTULO VIII - DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

CAPÍTULO I - DO VOLUME DE ÁGUA

[...]

SEÇÃO A-DO AUMENTO DO VOLUME MEDIDO

Art. 91 – É de responsabilidade do usuário a totalidade do volume de água registrado no hidrômetro, desde que não se caracterize erro de leitura ou deficiência técnica de medição.
(grifo da Relatora)

Sobre o assunto, a Normativa SCOM 021 da CASAN, de fevereiro de 2019, prevê o procedimento para análise e revisão de fatura por volume excessivo de água fornecido ao imóvel, quando a causa se dá por deficiência técnica de medição, quando o percentual for positivo (item 4.1, letra e).

No item 3.9.4 da mesma Normativa está previsto que, para ter direito a análise e revisão de fatura, é considerado volume excessivo de água fornecido ao imóvel, o volume medido reclamado superior ao percentual mínimo estabelecido acima da média anual por faixa de volume em m³.

Considerando os meses anteriores à reclamação do usuário, a média anual se enquadra na primeira faixa prevista na Normativa SCOM 21, devendo o consumo ultrapassar em 60% a média anual.

Utilizando como parâmetro a média anual de 16 m³ medida em dezembro de 2020, calcula-se 60% de 16 m³:

$$16 + 60\% = 16 + (16 \cdot 0,60) = 16 + 9,6 = 25,6 \text{ m}^3$$

Sendo assim, verifica-se que os consumos de janeiro (83 m³); fevereiro (216 m³) e março (189 m³) ultrapassaram os 60% da média anual imediatamente anterior.

Assim, conforme descrito no art. 91 supracitado, será responsabilidade do usuário a totalidade do volume de água registrado no hidrômetro, apenas se não houver erro de leitura ou deficiência técnica de medição, a qual é definida por “funcionamento do hidrômetro em desacordo com a legislação metrológica e comprovado mediante verificação laboratorial da Companhia” (SCOM 021).

Como não foi possível avaliar a ocorrência de deficiência técnica no hidrômetro, em função do dano ocorrido, e que os valores registrados nos meses reclamados são exorbitantes em comparação com a média anual anterior ao ocorrido, dá-se causa ao usuário, **julgando procedente o seu pedido.**

Ademais, diante da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), com a consequente adoção da inversão do ônus da prova, onde o desproporcional consumo lido é suficiente para o deferimento da revisão das faturas. Tal fundamentação, atrelada aos levantamentos fotográficos (fls. 43 a 45) demonstrando o estado de depreciação e desocupação da residência objeto da instalação, são indicativos suficientes de que a leitura constatada é eivada de erro.

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina decidiu da mesma forma em caso semelhante a este, conforme segue:

APELAÇÃO. PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO AJUIZADA CONTRA CONCESSIONÁRIA DO SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUAS E SANEAMENTO. DENUNCIADA COBRANÇA EXORBITANTE DA TARIFA. VEREDICTO DE PROCEDÊNCIA, DETERMINANDO O RECÁLCULO DA FATURA PAUTADO NA MÉDIA DE CONSUMO DOS MESES ANTERIORES. INSURGÊNCIA DE CASAN-COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO. ASSERÇÃO DE QUE A INSÓLITA DISPARIDADE NA UTILIZAÇÃO DO RECURSO HÍDRICO DECORREU DE EFETIVO CONSUMO OU VAZAMENTO INTERNO. TESE INSUBSISTENTE. **FATURA DE UM ÚNICO MÊS EM ABSOLUTO DESCOMPASSO COM O HISTÓRICO DA UNIDADE CONSUMIDORA. DISCREPÂNCIA REPENTINA QUE CONSTITUI FORTE INDICATIVO DE FALHA NA MEDIÇÃO. ÔNUS PROBATÓRIO QUE, DIANTE DA RELAÇÃO CONSUMERISTA EXISTENTE ENTRE AS PARTES, INCUMBIA À COMPANHIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO. NÃO COMPROVAÇÃO DE FATO ATRIBUÍVEL AO USUÁRIO DO SERVIÇO. PRECEDENTES. "Não tendo a parte ré produzido nenhuma prova em contrário, considera-se abusiva a marcação do consumo exagerado de água em absurdo descompasso com a média da unidade, não podendo ser cobrado, pela concessionária, valor excedente nas faturas** (Des. Jaime Ramos)" [...] (TJSC, Apelação n. 5014927-45.2021.8.24.0020, rel. Des. Cid Goulart, Segunda Câmara de Direito Público, j. em 23/08/2022). SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação n. 0300631-65.2019.8.24.0031, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Luiz Fernando Boller, Primeira Câmara de Direito Público, j. 22-11-2022). (grifo da Relatora)

Reforçando esta decisão, outra negligência da Autarquia Estadual se deu no tocante à ausência de verificação do hidrômetro do Recorrente, isto é, apurar se as medições realizadas pelo HD estão dentro das normas da Portaria nº 246/2000 do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), conforme previsto no item 7, da SCOM 22 da CASAN, conforme segue:

7 – VERIFICAÇÕES PERIÓDICAS E EVENTUAIS

As verificações periódicas são efetuadas nos hidrômetros em uso a pedido do usuário ou em intervalos estabelecidos pela CASAN, não superiores a cinco anos.

Denota-se nos autos que o hidrômetro do Recorrente faz parte dos modelos antigos e notadamente possuía avarias (vide fotos fl. 25), ou seja, perfazem mais de 05 anos, o que, por

sua vez, prova o desatendimento a diretriz supramencionada. Abaixo segue foto do HD retirada dos autos.



Essa diferença de modelos fica ainda mais clara quando do retorno da CASAN ao local procedeu a instalação de novo hidrômetro, vide fl. 43, o qual possui fisionomia totalmente diferente do ilustrado acima.

Não obstante a isso, a Autarquia Estadual detém responsabilidades de fiscalização e, consequentemente, o poder de impor determinados padrões nos imóveis dos usuários. No entanto, para que isso ocorra, obrigatoriamente, é exigido a **notificação** do usuário a fim de regularizar a situação em desacordo com a legislação, conforme SCOM 20 – Anexo Procedimentos.

No caso em apreço, trata-se de ausência de abrigo padrão, pois o hidrômetro/cavelete estava fora dos padrões da companhia (vide fl. 43), a qual é regulamentada pelo Código 19 da Tabela de Infrações, nos termos da SCOM 20 – Anexo Procedimentos.

Nela, consta o passo-a-passo das atitudes a serem tomadas pelo ente público nessas ocasiões, dentre as quais, se destaca *“Emitir e entregar Termo de Ocorrência de Irregularidade ao Usuário, assim como COMUNICADO SOBRE IMPEDIMENTO DE ACESSO AO CAVALETE. Se no momento da notificação não conseguir a assinatura do usuário, seja por ele se recusar em receber a notificação, seja por não ter ninguém em casa, mandar pelo correio via AR.”*

Ocorre que, essa etapa não foi realizada pela CASAN, de tal sorte que impossibilitou a regularização pelo usuário, tendo em vista que sequer sabia da existência dessa irregularidade, justamente pela falta de notificação.

Portanto, vislumbram-se mais de uma irregularidade no procedimento da CASAN, uma vez que não foram atendidas as normativas internas da Companhia, de tal forma que resultou nos prejuízos declinados nos autos.

Diante de todos os argumentos trazidos, o entendimento desta Relatora é no sentido de julgar procedente o **pedido de revisão das faturas de janeiro, fevereiro e março de 2021, normalizando-as pela média de consumo anual de dezembro de 2020.**

Registra-se ainda que esse voto diverge do Parecer Conjunto nº 034/2021 da AGIR, pois traz como fundamento de que o aumento desproporcional das faturas se deu em função de possível deficiência técnica do hidrômetro, enquanto o fundamento do referido parecer relata possível vazamento oculto. Com a primeira fundamentação, há possibilidade de revisão de todas as faturas solicitadas, enquanto no caso apontado pelo parecer, possibilitaria a revisão de apenas duas faturas de maior consumo. Ademais, outro registro relevante é de que não foi objeto de recurso a multa e/ou cobrança pela troca do HD danificado.

É como voto, Senhor Presidente do Comitê de Regulação.

Blumenau, 15 de dezembro de 2022.

(assinado digitalmente)
SIMONE GOMES TRALESKI
Conselheira Relatora

(assinado digitalmente)
JOSÉ VILSON BRASSIANI
Conselheiro Relator



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BA64-9C34-77B2-1BE4

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



SIMONE GOMES TRALESKI (CPF 064.XXX.XXX-36) em 16/01/2023 09:42:29 (GMT-03:00)

Papel: Assinante

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://amve.1doc.com.br/verificacao/BA64-9C34-77B2-1BE4>

  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: JOAO MARCOS BOSI MENDONCA DE MOURA ...600.599-.. Data: 02/02/2023 11:29:09 -03:00	  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: JOSE VILSON BRASSIANI ...130.919-.. Data: 02/02/2023 19:00:49 -03:00
---	--	--	---