

Acórdão nº 077/2023

Procedimento Ouvidoria nº 276/2022

OBJETO: Pedido de revisão faturas de fevereiro e março de 2021, em razão de negativa do SAMAE de Blumenau.

RECLAMANTE: Sra. F. C. R.

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 Sra. F. C. R.

Relator: Christian M. Panini de Carvalho - **Acórdão nº 077/2023**

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. PEDIDO DE REVISÃO DE FATURA PROTOCOLADO DIRETAMENTE NA OUVIDORIA DA AGIR. ALEGAÇÃO DE REGISTRO PRÉVIO NO ATENDIMENTO DA PRESTADORA, NÃO COMPROVADO. RECEBIMENTO DO REQUERIMENTO. ALEGAÇÃO DE VAZAMENTO OCULTO. NÃO COMPROVAÇÃO DO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS CONSTANTES NO REGULAMENTO DA PRESTADORA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA EXISTÊNCIA DO VAZAMENTO CARACTERIZADO COMO OCULTO, E DO SEU REPARO. INDEFERIMENTO POR MAIORIA, UMA ABSTENÇÃO.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, ACORDAM os Membros do Comitê de Regulação da AGIR, por maioria dos votos, acompanhar o voto do Conselheiro Relator, no sentido de indeferir o recurso apresentado pela Sra. Sra. F. C. R.

Blumenau, 17 de fevereiro de 2023.

(assinado digitalmente)

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

(assinado digitalmente)

CHRISTIAN M. PANINI DE CARVALHO
Relator



Conselho de Intendência
do Serviço Público Municipal

Assinado digitalmente por:

CHRISTIAN
MARLON PANINI
DE CARVALHO
...917.579-...
Data: 23/02/2023
14:17:04 -03:00

RESOLUÇÃO Nº 077/2023 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 276/2022, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELA USUÁRIA, 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 da usuária recorrente;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 31 de janeiro de 2023, por **maioria** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Christian M. Panini de Carvalho, no sentido de **indeferir** o recurso apresentado pela usuária.

RESOLVE:

Art. 1º Publicar para todos os efeitos legais o voto e a decisão do Comitê de Regulação, proferida no Processo de Ouvidoria nº 276/2022, em grau de Recurso, no qual o Conselheiro Relator votou pelo **indeferimento** do pleito, sendo este acompanhado por **maioria** dos membros do Comitê de Regulação, conforme Ata nº 93/2023, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, realizada em 31 de janeiro de 2023.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 276/2022.

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 17 de fevereiro de 2023.

(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: 25/02/2023
14:26:13 -03:00



Assinado digitalmente por:

Daniel Antonio
Narzetti
...040.739-..
Data: 27/02/2023
12:12:43 -03:00

Processo Administrativo de Ouvidoria nº 276/2022

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí; SAMAE de Blumenau

Usuária: Sra. F. C. R.

RELATÓRIO

Cuida o presente de voto, submetido ao pleno do Comitê de Regulação da AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí, de avaliação das razões de recurso apresentado nos autos do Procedimento Administrativo nº 276/2022. Sendo tal requerimento originado de alegado pedido de revisão de faturas referentes as competências dos meses de fevereiro e março de 2021, apresentado pela USUÁRIA aos 19 de abril de 2021, em razão de flutuação de consumo e faturamento do CDC nº. 9466, em razão de – segundo argumenta – provável vazamento oculto.

Em brevíssima síntese da motivação recursal da USUÁRIA, é de se dizer que se trata de irresignação contra a decisão da concessionária em virtude do **indeferimento do pedido de recálculo de fatura desproporcional com o consumo padrão lido**, basicamente em razão de preclusão para o peido de recálculo. Isto porque, segundo consta, não se encontrou qualquer registro junto aos cadastros da concessionaria do aludido pedido de revisão de fatura.

Suas motivações recursais alicerçam-se nos seguintes argumentos:

a) na flutuação de valor da fatura inabitual propriamente dita – cujas competências correspondem aos meses de fevereiro e março de 2021;

b) optou por registrar o pedido recursal junto da Ouvidoria da AGIR – na data de 18 de novembro de 2021, uma vez que – alegadamente – apesar de haver enviado seu pleito de revisão por e-mail em abril de 2021, não recebeu protocolo do SAMAE quanto ao pedido revisional originário e, até a data da resposta oferecida pelo SAMAE diretamente à AGIR, qualquer resposta sobre o pedido;

c) que o suposto vazamento oculto ocorrera em imóvel que a data da flutuação anormal de consumo não se encontrava ocupados.

Compulsando os autos é de anotar que a Ouvidoria da AGIRA não mediu esforços no atendimento do pleito da USUÁRIA. Tendo, inclusive, enviado e-mails de teste através da página de reclamações do SAMAE para verificar o recebimento e cadastramento das reclamações. Teste que mostrou o sistema de protocolização da concessionária funcionando a contento. Quanto as alegações comprovadas da USUÁRIA, é de anotar que seja de sua parte, seja por parte do SAMAE e ainda pela intervenção da AGIR, os únicos elementos de prova de contato havido no mês de abril de 2021 entre recorrente e autarquia foram em razão de “Atualização Cadastral”. Vejamos o texto de tal conversa:

De: Fabiana de Carvalho Rosa <fa_rosa@hotmail.com> **Assunto:** RES: Atualização Cadastral

Data: 22 de abril de 2021 17:49:46 BRT

Para: "cadastrocomercial@samae.com.br" <cadastrocomercial@samae.com.br>

Boa tarde, me chamo Fabiana de Carvalho Rosa e venho responder a este email em nome de Flavio Luiz de Carvalho Rosa, sócio da ELK Empreendimentos Ltda.

Seguem anexos os seguintes documentos solicitados: Documento pessoal do Sr. Flávio Luiz de Carvalho Rosa, Contrato de Locação e Recisão Contratual.

Gostaria de saber quando será possível realizar a solicitação novamente, para que eu possa dar entrada no pedido.

Agradeço antecipadamente por sua atenção. Att.

Fabiana Rosa.

>> -----Mensagem original----- >>

De: cadastrocomercial@samae.com.br <cadastrocomercial@samae.com.br>

>> Enviada em: segunda-feira, 19 de abril de 2021 09:14

>> Para: FLC_ROSA@HOTMAIL.COM >> Assunto: Atualização Cadastral >>

>> Olá ELK EMPREENDIMENTOS LTDA! Sua atualização cadastral foi rejeitada

>> na base de dados do SAMAE. Número da matrícula do imóvel: 1390

>> Motivo: conforme visto o locador anexou contrato de locação, mas o mesmo não está vencido ou encerrado, ficou faltando ser anexado também documento pessoal de um dos sócios. Para que a alteração seja feita o contrato não pode estar vigente. Deverá efetuar nova solicitação com os documentos corretos

Como se pode verificar a “conversa” tida entre a recorrente – representando Flavio Luiz de Carvalho Rosa, pai da recorrente e sócio da ELK Empreendimentos Ltda., pessoa jurídica registrada como titular do imóvel há época –, trata tão somente do assunto de mudança de titularidade do imóvel junto do cadastro da concessionária.

Tendo em vista a não localização do aludido pedido de revisão de faturas, no âmbito da concessionária o pedido de revisão fora negado sob o argumento da intempestividade do pleito. Fundamentalmente em razão da norma contida no §5º., do art. 115, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau¹, a qual determina que a contestação de fatura tida por

¹ Art. 115 A fatura poderá ser alvo de revisão quando o imóvel apresentar em determinado ciclo de faturamento variação do volume em relação à média faturada, nos seguintes casos:

I - Em caso de erro de leitura, o faturamento será ajustado pela estimativa de consumo apurada através de nova leitura.

II - No caso de vazamento oculto, devidamente comprovado, e, mediante o devido reparo pelo usuário, o faturamento será ajustado conforme descrito ao art. 116, deste regulamento.

III - No caso de desconformidade do hidrômetro devidamente comprovado em processo administrativo competente, o faturamento será ajustado pela média dos últimos seis meses, pela leitura apurada após a troca do aparelho medidor, pelo consumo per capita ou pela similaridade de consumo com economias semelhantes.

§ 1º Aberto o processo de revisão, nos casos dos incisos II e III desde artigo, o SAMAE adotará as seguintes providências:

I - efetuará o ajuste provisório da fatura contestada, nos termos desta seção, emitindo novo documento para o pagamento no vencimento;

II - o usuário assina declaração de ciência que ao final do processo as diferenças apuradas serão compensadas para mais ou para menos, na fatura do ciclo posterior ao encerramento do processo.

§ 2º O SAMAE procederá aos ajustes das faturas, ouvida a CONCESSIONÁRIA, no caso de ligações atendidas pelo sistema de esgotamento sanitário.

incongruente deve se dar no prazo de 30 (trinta) dias do vencimento da fatura.

Anote-se ainda que, também compulsando os autos, mister apontar, como bem assinalou a AGIR quando da lavratura do Parecer Conjunto nº 043/2022, que não vieram aos autos quaisquer comprovações da existência e reparo do alegado vazamento oculto, descumprindo o critério para a concessão da benesse, como determina o inciso II, do caput do art. 116, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau².

VOTO

Em que pese a sempre presente hipossuficiência dos consumidores, aplicável mesmo no caso da prestação de serviços públicos, não se pode de qualquer maneira afastar que o usuário destes serviços, DEVE comprovar minimamente suas alegações. Infelizmente a recorrente não cumpre tal ônus. Pelo contrário, a narrativa apresentada traz contradições e não logra êxito em demonstrar que houve falha na prestação do serviço ou, no caso em análise, que falhou o “sistema de protocolo de

² Art. 116 Para fazer jus ao ajuste da fatura, no caso de vazamento interno de difícil localização, exceto para as categorias Industrial e Temporária, o usuário deverá preencher os seguintes requisitos:

I - o excesso de consumo apurado deverá ultrapassar em 70% (setenta por cento) da média faturada dos últimos 6 (seis) períodos;

II - eliminação comprovada do vazamento.

§ 1º O ajuste da tarifa de água e esgoto corresponderá à redução de 50% do volume que excedeu a média faturada.

§ 2º Os 50% restantes do volume excedente, deverá ser pago pelo usuário, sendo que a este, se aplicará o preço fixado na faixa 01 de consumo da categoria.

§ 3º Quando da ocorrência de vazamentos que não contribuam com o sistema de esgotamento sanitário, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 4º O Benefício que trata este artigo fica limitado a revisão de no máximo 02 (duas) faturas sequenciais, dentro do período correspondente a 12 (doze) meses.

§ 5º O prazo de reclamação do usuário é de até 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura.

reclamações” da prestadora. Afinal, novamente em contrariedade das alegações, houve o registro e resposta do pedido de alteração cadastral realizado por meio de tal sistema no mês de abril de 2021.

Não há como impingir contra a concessionária a responsabilidade de provar que não recebeu a reclamação. Tratar-se-ia de imposição de produção de prova demasiada, eis que, obviamente de impossível produção.

Diante da falha em produzir a comprovação de que se procedeu a reclamação, solicitando a revisão das faturas dentro do prazo previsto, não há outro caminho senão ter o pedido por intempestivo – diante da violação dos dispositivos do §5º., do art. 115, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau, bem como, do §3º., do art. 107, da Resolução Normativa AGIR nº 001/2013.

Melhor sorte também não socorre a recorrente quanto a comprovação da existência e reparo do aludido vazamento oculto. Não vieram aos autos a obrigatória comprovação do aludido vazamento oculto e de seu reparo. Novamente, em desobediência dos dispositivos legais que permitem a benesse de revisão. Notadamente constantes dos incisos II, dos art. 115 e 116, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau e do §4º., do art. 107, da Resolução Normativa AGIR nº 001/2013. Desta maneira, a ausência de prova produzida não é capaz de preencher as diretrizes determinadas na legislação.

Não vieram aos autos uma única prova construída para demonstrar a existência e reparo do alegado vazamento oculto, nem uma única fotografia ou recibo do reparo. Assim, ainda que o histórico de consumo apurado nos relatórios, confirme a anormalidade da média de consumo da unidade – em aposição às medias lidas e faturados na

competência reclamadas –, preencha um dos requisitos para o pedido de revisão – excesso de consumo discrepante “*em 70% (setenta por cento) da média faturada dos últimos 6 (seis) períodos*” –, os demais critérios fixados no art. 116 e Anexo V, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau, não foram cumpridos.

Desta maneira, em que pese soarem razoáveis as argumentações da recorrente não vieram aos autos as comprovações necessárias e determinadas no ordenamento jurídico aplicável para que se concedesse a revisão de faturas.

E mesmo que fosse possível nesta esfera administrativa reconhecer a possibilidade de mitigar o princípio da legalidade, para flexibilizar o prazo fixado no §5º., do art. 116, do Decreto nº. 10.809/2015 de Blumenau, em razão do excepcional estado de calamidade – modificando os prazos processuais e administrativos durante a Pandemia de COVID-19, tal flexibilização deve estar plenamente fundamentada, o que pelo acostado aos autos não é possível alcançar.

Portanto, **ainda que exíguo na legislação que rege a matéria**, não se pode afastar que o prazo para o pedido de revisão de fatura fora ultrapassado. Porquanto o vencimento das faturas correspondente as competências com leituras dissonantes da média se deram, respectivamente, em 22/02/2021 e 24/03/2021, enquanto a prova do pedido de revisão veio em **18/11/2021**.

Assim, considerando os argumentos apresentados, sumarizados pelo requerimento de revisão das faturas de referência 02/2021 e 03/2021 por vazamento oculto, diante dos argumentos de fato e de direito apresentados, voto pelo **CONHECIMENTO DO RECURSO E PELA SUA**

IMPROCEDÊNCIA, mantendo as faturas nos valores consignados, cabível sua atualização monetária.

Blumenau/SC, 26 de janeiro de 2023.

Christian M. Panini de Carvalho

Conselheiro do Comitê de Regulação da AGIR

Advogado OAB/SC 19.308

