

De: Richard B. - APUAERI

Para: Luiza Sens Weise

Data: 28/04/2023 às 16:30:40

Setores envolvidos:

APUAERI

Acórdão nº 082/2023 Procedimento Ouvidoria nº 283/2022

Boa tarde,
segue o acórdão assinado!

At.te

—

Richard Buchinski
Fone: (47)3331-5825
Departamento de Engenharia Amve.

Anexos:

Acordao_82_proc_ouv_283.pdf

Acórdão nº 082/2023

Procedimento Ouvidoria nº 283/2022.

OBJETO: Reclamação referente às faturas dos meses de abril e março de 2022 diante do indeferimento do SAMAE Gaspar.

RECLAMANTE: C.A.P.

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 Gaspar/SC – SAMAE Gaspar e C.A.P.

Relator: Richard Buchinski – Acórdão nº 082/2023

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. USUÁRIO RECORREU À AGIR EM RAZÃO DE INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE REVISÃO DE FATURAS POR PARTE DO SAMAE DE GASPAR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO OCULTO. ALEGAÇÃO DE PROBLEMA NO HIDRÔMETRO. AVALIAÇÃO DE PRESSÃO DA REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, DENTRO DOS PADRÕES NORMATIVOS. NÃO COMPROVAÇÃO DE IRREGULARIDADE NO EQUIPAMENTO MEDIDOR. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO LEGAL PARA CONCESSÃO DA REVISÃO SOLICITADA. INDEFERIMENTO.

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 Sr. C.A.P.

Blumenau, 28 de abril de 2023.

(assinado digitalmente)

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

(assinado digitalmente)

RICHARD BUCHINSKI
Relator



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E02D-B68E-7762-0BF0

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



RICHARD BUCHINSKI (CPF 920.XXX.XXX-68) em 28/04/2023 16:32:18 (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/E02D-B68E-7762-0BF0>



Conselho de Intendência
do Serviço Público Municipal

Assinado digitalmente por:

JOAO MARCOS
BOSI MENDONCA
DE MOURA
...600.599-..
Data: 02/05/2023
21:38:14 -03:00

RESOLUÇÃO Nº 082/2023 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 283/2022, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO/TITULAR, EM FACE DE INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE REVISÃO DE FATURAS PELO SAMAE DE GASPAR 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 do SAMAE de Gaspar, que indeferiu o pedido do usuário recorrente;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 25 de abril de 2023, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Richard Buchinski, no sentido de **indeferir** 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 283/2022, em grau de Recurso, no qual o Conselheiro Relator votou pelo **indeferimento** do pleito, sendo este acompanhado por **unanimidade** dos membros do Comitê de Regulação, conforme Ata nº 96/2023, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, realizada em 25 de abril de 2023.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 283/2022.

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 28 de abril 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

  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: JOAO MARCOS BOSI MENDONCA DE MOURA •••.600.599-•• Data: 02/05/2023 21:38:14 -03:00	  Coordenadoria de Informática do Sistema Público Municipal	Assinado digitalmente por: Daniel Antonio Narzetti •••.040.739-•• Data: 03/05/2023 15:06:06 -03:00
---	--	--	---

De: Richard B. - APUAERI

Para: Luiza Sens Weise

Data: 25/04/2023 às 16:29:28

Setores envolvidos:

APUAERI

Voto do Processo 283

Boa tarde,

segue o voto do processo 283.

—

Richard Buchinski
Fone: (47)3331-5825
Departamento de Engenharia Amve.

Anexos:

Voto_Proc_263_2021_27setembro2022.pdf



Procedimento de Ouvidoria: 283/2022

Objeto: Recurso Administrativo interposto da decisão do Procedimento de Ouvidoria nº 283/2020 do SAMAE de Gaspar – Negativa de revisão das faturas de março e abril de 2022.

Interessados:

Solicitante: “C.A.P”. Demandados: 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 Gaspar/SC – SAMAE.

Relator: Richard Buchinski

1. RELATÓRIO

Aos treze dias do mês de junho do ano de dois mil e vinte e dois (13/06/2022), foi aberto pela Ouvidoria da AGIR o Processo Administrativo de Ouvidoria nº 283/2022, em razão do recebimento de manifestação pelo Sr. C.A.P., em face de indeferimento do requerimento de revisão das faturas de março e abril de 2022 por parte do SAMAE de Gaspar.

Mediante a instauração de processo administrativo, o usuário contesta o indeferimento do seu requerimento e solicita a revisão das faturas dos meses 04/2022 e 05/2022, devido ao alto consumo registrado, afirmando que não havia vazamento oculto e que o problema estava no hidrômetro, que hd “girava” mesmo com a água desligada, ainda relata que que o SAMAE de Gaspar estava fazendo obras na rua e a água era desligada de vez em quando.

Afirma que após relatar o problema com o hidrômetro, foi lhe dito pelo atendimento do SAMAE que o equipamento “nunca dá problema”, mas que de dois meses para cá a conta de água dobrou de valor, mesmo com a mesma quantidade de economias que tinha (6).

Relata que após a troca (substituição do HD) por outro, o consumo diário medido baixou mais da metade e que depois do teste, novamente foi colocado o antigo hidrômetro, e que o consumo normalizou, acreditando que foi feito algum reparo no equipamento.

A partir do recebimento da demanda, a Ouvidoria da AGIR realizou contato por correio eletrônico com o SAMAE de Gaspar, a fim de verificar possibilidade de conciliação da demanda para a revisão das faturas reclamadas.

Em atenção e resposta ao e-mail, a autarquia se manifestou por meio do Ofício nº 40/2022/CJ, no qual esclareceu que não foi constatado vazamento interno ou qualquer irregularidade no HD que justificasse a revisão das faturas solicitadas pelo usuário. Ainda, mencionou a possibilidade de ter sido consumo, alguém ter deixado alguma torneira aberta, ou alguma boia de descarga desregulada, visto que o hidrômetro abastece 6 economias residenciais e estarem sendo realizadas obras no local.

Diante da necessidade de instruir o processo com documentos que comprovassem a realidade dos fatos, o SAMAE de Gaspar foi intimado novamente pela Ouvidoria da AGIR a se manifestar, conforme Ofício nº 307/2022/OUV/AGIR, tendo sido solicitado à autarquia a apresentação dos seguintes documentos: registros de atendimento ao usuário; fotos das verificações feitas no HD; registro da pressão da rede na época, se disponível, e atualmente; histórico de consumo; bem como demais documentações que entendesse pertinente.



A autarquia então se manifestou por meio do Ofício nº 48/2022/CJ, encaminhando o Memorando nº 27/2022 e documentos em anexo, os quais seriam analisados.

Em relação aos registros de atendimento, o SAMAE de Gaspar encaminhou os descritivos dos atendimentos conforme Protocolos de Atendimento nº 394374, 395370, 395555, 396668 e 395965, informando que os áudios dos atendimentos não estão disponíveis.

- A primeira verificação no HD foi registrada no dia 20 de abril, protocolo nº 394374, com o parecer do fiscal afirmando que ninguém estava em casa, sem constatação de vazamento oculto (p. 7 peça nº 9).

- Em 29 de abril foi registrado o protocolo nº 395370, no qual o usuário solicitou a troca do HD, realizada em 2 de maio, para fins de teste foi trocado e após uma semana seria novamente colocado o antigo (p. 8 peças nº 9).

- Solicitação semelhante está registrada no protocolo nº 395555, do dia 3 de maio (p. 9 peça nº 9). Em 5 de maio o protocolo nº 395965 faz uma complementação ao protocolo nº 395370, no qual o usuário registrou que a equipe que fez a vistoria estava de “má vontade” e que nenhuma solução para o problema do consumo excessivo foi trazida (p. 10 peça nº 9).

- Em 12 de maio, o protocolo nº 396668 registra a troca do HD que estava sendo utilizado para teste pelo HD antigo, sem constatação de irregularidade na medição do consumo (p. 11 peça nº 9).

- As fotos das medições do HD estão dispostas nas p. 12-19 da peça nº 9, e demonstram a regularidade das medições feitas pela fiscalização da autarquia.

Histórico das leituras coletadas e seus respectivos medidores:

Data	Leitura	Consumo	Dias	Média diária	Hidrômetro
19/04	7377				Y13G405466
22/04	7400	13	3	4,3	Y13G405466
02/05	7457	57	10	5,7	Y13G405466
02/05	0				Y20G315406
12/05	18	18	10	1,8	Y20G315406
12/05	7457				Y13G405466
24/05	7491	34	12	2,8	Y13G405466
25/05	7493	2	1		Y13G405466
26/05	7495	2	1		Y13G405466
27/05	7498	2	1		Y13G405466
28/05	7502	2	1		Y13G405466
29/05	7503	1	1		Y13G405466
30/05	7505	2	1		Y13G405466
02/06	7510	3	5	1,6	Y13G405466

Extrai-se da tabela, que em 2 de maio foi trocado o HD, que permaneceu até 12 de maio e fez a média diária de 1,8 m³. Após foi reinstalado o HD antigo, e o usuário seguiu com um consumo diário de 2 m³, o que indica regularidade do equipamento.

Quanto à pressão da rede de abastecimento de água, a autarquia disponibilizou apenas a pressão atual em relatório, constante na peça nº 10, no qual é possível perceber que esta encontra-se dentro dos padrões, uma vez que o gráfico apresentado na p. 2 da peça nº 10, refere-se a um booster que fica próximo à rua da residência do usuário, já na residência a pressão está entre 15 e 35 mca.

Em relação ao histórico de consumo registrado, este consta nas p. 4-6 da peça nº 9, destacando-se abaixo:

Referência	Data Leitura Tipo Cons. Fat.	Leitura Lida Leitura Real	Ocorrência Lida Ocorrência Real	Consumo Lido Consumo Real	Consumo Devolvido	Consumo Faturado Média Mensal	Hidrômetro	Data Leit. Atrasada Leitura Atrasada
06/2022	21/06/2022 10:09 Lido	7556 7556		77 77	0	77 102	Y13G405466	
05/2022	19/05/2022 09:16 Lido	7479 7479		22 120	0	120 96	Y13G405466	
04/2022	19/04/2022 09:46 Lido	7377 7377	21 21	177 177	0	177 78	Y13G405466	
03/2022	18/03/2022 08:26 Lido	7200 7200		95 95	0	95 72	Y13G405466	
02/2022	16/02/2022 08:50 Lido	7105 7105		92 92	0	92 67	Y13G405466	
01/2022	14/01/2022 10:22 Lido	7013 7013		63 63	0	63 67	Y13G405466	
12/2021	14/12/2021 09:34 Lido	6950 6950		67 67	0	67 67	Y13G405466	
11/2021	16/11/2021 10:14 Lido	6883 6883		83 83	0	83 68	Y13G405466	

As faturas de abril e maio realmente apresentam consumo um pouco mais elevado, porém não chegam a ultrapassar em 50% a média de consumo, apenas apresentam uma elevação pontual que em seguida se normalizou, que pode ser visto de acordo com o registro seguinte do mês de junho, além do histórico anterior.

A possibilidade de revisão da fatura é admitida no regulamento do SAMAE de Gaspar, conforme art. 97 do Decreto nº 5.881, de 24 de março de 2014: “Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos”.

O regulamento ainda traz a previsão sobre vazamentos ocultos, no art. 100, com a possibilidade de revisão com a comprovação do vazamento oculto, desde que ultrapasse em 50% a média dos últimos 6 (seis) meses, o que não se amolda ao caso, uma vez que não foi alegado vazamento oculto ou mesmo verificado consumo acima do autorizado em regulamento para revisão.

Após a apresentação do relatório, a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica da AGIR emitiram o Parecer Conjunto nº 048/2022, analisando a legislação e jurisprudência do Comitê de Regulação acerca do tema, verificou-se que a manifestação registrada pelo usuário quanto à revisão das faturas de referência 04/2022 e 05/2022 não merece prosperar.

Após o Parecer Conjunto, a Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão Preparatória nº 048/2022, conhecer do recurso interposto pelo usuário C.A.P., devido ao cumprimento dos requisitos de admissibilidade, conforme disposto no § 5º do Artigo 3º da Resolução Normativa nº 12/2021, determinando o encaminhamento ao Comitê de Regulação, para sorteio de relator e julgamento, conforme § 5º do art. 3º da Resolução Normativa nº 12/2021,

Por fim, destaca-se que o presente parecer tem caráter meramente opinativo, com intuito de relatar e analisar as informações constantes no processo de ouvidoria sobre o caso concreto e das normas vigentes, realizando os apontamentos necessários para posterior decisão preparatória da Direção Geral da AGIR, encaminhando o processo para Decisão final do Comitê de Regulação.

Após sorteio para relatoria foi designado este Conselheiro para relatar e proferir o voto, conforme segue.

2. VOTO

Analizando o histórico constante no Processo Administrativo nº 283/2022, e com base nas informações extraídas dos autos verifica-se que as faturas de abril e maio realmente apresentam consumo mais elevado, porém apenas apresentaram uma elevação pontual que após os testes realizados e após a troca para o hidrômetro antigo o consumo se normalizou, sendo possível perceber nos registros seguintes de consumo.

Também foram efetuados todos os testes além de comprovações por parte da autárquica, o que comprova a regularidade do equipamento, em contrapartida não foi encontrado nos autos alguma comprovação de que a média apurada nos meses 04 e 05 de 2022 não decorreu de consumo da unidade, como por exemplo variação de ocupantes das 6 economias.

O artigo 97 do Decreto nº 5.881/2014, dá a possibilidade de revisão da fatura através do regulamento do SAMAE de Gaspar, e ainda traz a previsão sobre vazamentos ocultos em seu art. 100, com a possibilidade de revisão através da *comprovação do vazamento oculto*, desde que ultrapasse em 50% a média dos últimos 6 (seis) meses, o que não é o caso em específico, uma vez que não foi alegado vazamento oculto ou mesmo verificado consumo acima do autorizado em regulamento para revisão.

Sobre esse tema, podemos destacar o Acórdão nº 70/2022 do Comitê de Regulação da AGIR:

EMENTA: RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. SOLICITAÇÃO DE RECÁLCULO DA FATURA. VALOR MUITO ACIMA DO NORMAL. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO, ERRO DE LEITURA, DESCONFORMIDADE DO HIDRÔMETRO OU MESMO OBRA NA REGIÃO QUE PUDESSE TER INFLUENCIADO A MEDIÇÃO. RECÁLCULO INDEFERIDO POR NÃO SE ENQUADRAR AOS REQUISITOS NECESSÁRIOS. 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 Sr. A.S.M. Relator: Sérgio Pintarelli.

Diante o exposto, analisando a legislação acerca do tema, verificou-se que a manifestação registrada pelo usuário quanto à revisão das faturas de referência 04/2022 e 05/2022 não merece prosperar.

Diante dos argumentos trazidos pelo recorrente, bem como da análise de toda documentação dos autos, o entendimento deste relator é no sentido de julgar improcedente o recurso interposto pelo usuário.

É como voto!

Blumenau, 25 de abril de 2023.

Richard Buchinski
Relator



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2625-4BD1-D4E6-77B8

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



RICHARD BUCHINSKI (CPF 920.XXX.XXX-68) em 25/04/2023 16:29:46 (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/2625-4BD1-D4E6-77B8>