

Acórdão nº 087/2023

Processo de Ouvidoria nº 287/2022.

OBJETO: Recurso Administrativo referente à revisão de fatura competência 12/2020 devido à negativa do SAMAE de Blumenau no Processo Administrativo 106/2101.

RECLAMANTE: D.P.H representado por E.H.

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 D.P.H representado por E.H.

Relator: Sérgio Pintarelli – Acórdão nº 087/2023

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. PEDIDO DE REVISÃO DE FATURAS EM RAZÃO DE ALEGAÇÃO DE “AR” NA REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. MÉDIA DESPROPORCIONAL AO CONSUMO HABITUAL DO IMÓVEL. MONITORAMENTO DE PRESSÃO DA REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA FEITA PELO SAMAE DE BLUMENAU. PRESSÃO DENTRO DOS PADRÕES NORMATIVOS. HIDRÔMETRO APROVADO EM VISTORIA. AUSÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL PARA CONCEDER A REVISÃO. 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 por D.P.H representado por E.H..

Blumenau, 29 de junho de 2023.

(assinado digitalmente)

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

(assinado digitalmente)

SÉRGIO PINTARELLI
Conselheiro Relator

  Coordenadoria de Informática do Serviço Público Municipal	Assinado digitalmente por: JOAO MARCOS BOSI MENDONCA DE MOURA ...600.599-.. Data: 30/06/2023 13:05:58 -03:00	  Coordenadoria de Informática do Serviço Público Municipal	Assinado digitalmente por: SERGIO PINTARELLI ...313.169-.. Data: 02/07/2023 20:15:12 -03:00
---	--	--	---

RESOLUÇÃO Nº 087/2023 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 287/2022, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELA USUÁRIA/TITULAR, EM FACE DE DECISÃO DO SAMAE DE BLUMENAU NO PROCESSO ADMINISTRATIVO, Nº 106/2101, 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 de Serviços Públicos – 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, representada por seu filho;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 27 de junho de 2023, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Sérgio Pintarelli, 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 287/2022, 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 98/2023, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, realizada em 27 de junho de 2023.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 287/2022.

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 29 de junho 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: 03/07/2023
08:07:55 -03:00



Assinado digitalmente por:

Daniel Antonio
Narzetti
...040.739-..
Data: 03/07/2023
11:29:59 -03:00



PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA nº 287/2022

OBJETO:

Recurso Administrativo interposto da decisão do Processo Administrativo nº 106/2101 do SAMAE Blumenau.

INTERESSADOS:

Reclamante: D.P.H.

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

RELATOR: Sérgio Pintarelli

1. RELATÓRIO

O Termo de Abertura do Procedimento de Ouvidoria nº 287/2022 foi emitido pelo Diretor Geral da AGIR em 25/08/2022 a partir de um recurso feito presencialmente por E.H., representando a usuária D.P.H, em face das decisões referentes ao Processo Administrativo nº 106/2101 , emitidas pelo SAMAE Blumenau, **INDEFERINDO** o pedido de revisão da fatura de 12/2020.

Salientamos que no Registro de Atendimento Presencial feito pela Ouvidoria da AGIR consta que E.H., representante da usuária D.P.H. apresentou duas situações que resultaram em dois processos distintos, o ora em tela, 287/2022 – relativo à fatura 12/2020, e o 288/2022 - relativo à ligação de esgoto.

Para facilitar o entendimento do caso apresentamos os principais fatos ocorridos e apensados ao Processo Administrativo nº 106/2101 do SAMAE Blumenau:

Em 17.12.2020, o SAMAE emite o RA nº 1191649 informando que o cliente entrou em contato contestando a fatura de 12/2020 e solicitando uma verificação no imóvel, o que ocorreu em 09.01.2021, tendo o fiscal registrado o seguinte parecer: HD bom, imóvel com caixa de água de 1500L, uma residência e quatro comércios, sem indício de vazamento.

Em 12.01.2021, é emitida pelo SAMAE Blumenau a O.S. 1196996 referente a realização de Hidro teste. Esta O.S. tem data de encerramento em 06.02.2021 e apresenta o parecer **HD APROVADO**.

Em 14.01.2021, E.H., representando a usuária D.P.H., através do Registro de Atendimento 1844103 abre o Processo Administrativo nº 106/2101 alegando que há ar no HD e por isso o consumo elevado em 12/2020, solicitando, portanto, o recálculo desta fatura. Neste ato o representante da usuária confirma não ter havido vazamento oculto, fato também verificado por representante do SAMAE Blumenau.

Em 02.02.2021, o Setor Comercial do SAMAE Blumenau encaminha o Memorando 089/2021 à Gerencia de Manutenção conforme segue:

Mediante requerimento, pleiteia a Solicitante pela revisão da fatura de 12/2020, em razão de não concordar com o seu valor. **Alega que houve entrada de ar na rede**, causando o aumento do consumo.

A requerente diz que procurou vazamentos, porém, nada foi encontrado.

Com base nos fatos apresentados, questiona-se:

- a) Houve algum tipo de obra e/ou manutenção do SAMAE ou empresa terceirizada, no endereço do Requerente (Rua General Osório, nº 1554, Bairro Velha, Cidade de Blumenau/SC, 89041-000)? Há alguma ordem de serviço a respeito?
- b) Em caso positivo, está obra e/ou manutenção poderia contribuir com a entrada de ar na rede?
- c) Houve falta de água no mês 12/2020 no endereço da Requente?
- d) Caso procedam as informações, é possível que o ar seja contabilizado pelo HD?
- e) As informações trazidas pela Requerente de fato conferem?
- f) Demais informações que entender relevantes.

Nada mais para o momento, encaminhamos o processo digitalizado anexo para análise e estamos à disposição para qualquer eventual esclarecimento.

Em 03.02.2021, a Gerencia de Manutenção do SAMAE Blumenau encaminha o Memorando 056/2021 ao Setor Comercial apresentando um relatório mostrando não ter havido manutenção de rede próximo ao endereço da requerente.

Em 10.02.2021, o Setor Comercial do SAMAE Blumenau encaminha o Memorando 117/2021 à Assessoria Jurídica relatando todos os procedimentos feitos até esta data, solicitando a apreciação e competente parecer referente ao P.A. 106/2101.

Em 05.05.2021, a Diretoria Técnica do SAMAE Blumenau encaminha o Laudo Técnico nº 165/2021 à Assessoria Jurídica com o teor abaixo reproduzido:

Foi instalado um armazenador de dados Nº. 29679 na referida ligação de água, com parâmetro de pressão, onde indica a condição operacional e comportamento da água na rede. Diante do relatório anexo (gráfico de pressões), constatou-se que:

- ✓ A pressão no ponto do sistema de abastecimento de água manteve-se, no período analisado, com características sazonais diárias regulares, com pressões estáticas de acordo com o preconizado pela **ABNT NBR 12.218 - Item 5.3.1**.

Portanto, baseando-se no levantamento de pressões realizado no período de 27 de abril à 05 de maio de 2021 e nas Normas Técnicas vigentes, o sistema de abastecimento de água atende o referido cliente com regularidade, caracterizando assim uma condição de abastecimento NORMAL.



Em 07.05.2021, a Diretoria Jurídica do SAMAE Blumenau emite o Parecer Jurídico nº 325/2021 de onde extraímos o disposto no item **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**:

Ante o exposto, esta Diretoria Jurídica recomenda, com base no princípio da legalidade contido no art. 37, caput, da Constituição Federal e em observância aos artigos 115 e 116 do Decreto nº 10.809/2015, em não acatar o pedido de revisão de valores.

Salienta-se que o presente parecer emitido por esta Diretoria possui caráter meramente opinativo, não sendo caracterizado como ato administrativo vinculado.

Ainda em 07.05.2021, o Diretor Presidente do SAMAE Blumenau emite Despacho acatando o Parecer Jurídico nº 325/2021, **INDEFERE** o pedido de revisão de valores da fatura 12/2020, feito pela usuária D.P.H. através do P.A. 106/2101 e concede o prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento do AR ou confirmação do recebimento do e-mail para apresentação de **Pedido de Reconsideração** ao Setor Comercial.

Em 15.06.2022, a usuária requer **Pedido de Reconsideração** de decisão sobre o P.A. 106/2021, através do R.A. 2137435

Em 22.06.2022, o Diretor Presidente do SAMAE Blumenau emite Decisão em Sede **NEGANDO PROVIMENTO** ao pedido de reconsideração de decisão referente ao P.A. 106/2101.

Em 14.07.2022, o AR, referente ao indeferimento do Pedido de Reconsideração, é recebido e assinado por N.S.

Em 24.08.2022, E.H., representando a usuária M.P.H., comparece pessoalmente na Ouvidoria da AGIR e relata que, em 22.08.2022, recebeu um comunicado de débito, em razão do indeferimento do P.A. SAMAE 106/2101, processo este que tratou da solicitação de revisão da fatura de dezembro de 2020, que veio com um consumo de 62m³, quando o consumo normal do imóvel é em média de 20 m³, como se pode ver em planilha de consumo anexada nos anais do processo (folha 23).

Em 01.09.2022, a Ouvidoria da AGIR encaminha Ofício nº 397/2022 ao Diretor Presidente do SAMAE Blumenau concedendo um prazo de 15 (quinze) dias úteis para que apresentem manifestação e documentação sobre o P.O. Nº 287/2022.

Em 15.09.2022, O Diretor Presidente do SAMAE Blumenau encaminha ao Diretor Geral da AGIR o Ofício nº 283/2022 em resposta ao Ofício nº 397/2022 da Ouvidoria da AGIR, nele relata os procedimentos feitos pelo SAMAE Blumenau relativos ao P.A. 106/2101 e descreve que não foram atendidos pela usuária os requisitos legais dispostos no Art. 115 do Decreto 10.809/2015 (ver abaixo), sendo eles: vazamento oculto, erro de leitura e desconformidade de hidrômetro, resultando no **INDEFERIMENTO** do referido processo e do pedido de reconsideração.

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.

Em 06.02.2023, o SAMAE Blumenau encaminha, por e-mail, cópia do P.A. 106/2101 à Ouvidoria da AGIR.

Em 05.03.2023, a Assessoria Jurídica e a Ouvidoria da AGIR emitem, em caráter meramente opinativo, o Parecer Conjunto nº 051/2023 apresentando uma manifestação de natureza técnica referente ao P.O. 287/2021. A conclusão do Parecer Conjunto é de que a manifestação registrada pela usuária **não merece prosperar**, mantendo a cobrança da fatura 12/2020 conforme emitida.

Após receber o Parecer Conjunto nº 051/2023, a Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão Preparatória nº 051/2023 dando conhecimento ao recurso interposto pelo usuário, conforme disposto no § 1º do Artigo 1º do Decreto nº 106/2021.

A seguir, o Processo de Ouvidoria nº 287/2023 foi então encaminhado para julgamento do Comitê de Regulação, e após sorteio para relatoria foi designado este Conselheiro para relatar e proferir seu voto, conforme segue.

2. VOTO

Feita a análise de toda a documentação dos autos, bem como da legislação e/ou jurisprudência pátria acerca do tema, o entendimento deste relator é no sentido de julgar **IMPROCEDENTE** o recurso interposto pela usuária D.P.H.

É como voto!

Documento assinado digitalmente
 SERGIO PINTARELLI
Data: 28/06/2023 15:56:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Blumenau, 27 de junho de 2023.

Sérgio Pintarelli
Relator