

Acórdão nº 105/2024

Processo de Ouvidoria nº 317/2024.

OBJETO: Vazamento no HD - revisão faturas de 12/2023 e 01/2024 -SAMAE Blumenau

RECLAMANTE: usuário R., representante da empresa B.C.I.

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos e Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau/SC – SAMAE Blumenau.

Relator: Edson Strithorst – **Acórdão nº 105/2024**

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. REQUERIMENTO DE REVISÃO DE FATURA EM RAZÃO DE VAZAMENTO NO CAVALETE. HISTÓRICO DE CONSUMO DEMONSTRA QUE O VAZAMENTO DO CAVALETE NÃO INFLUENCIOU O CONSUMO. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO LEGAL PARA CONCESSÃO DE REVISÃO. INDEFERIMENTO POR UNANIMIDADE.

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. R., representante da empresa B.C.I.

Blumenau, data da assinatura digital.

(assinado digitalmente)
SIMONE GOMES TRALESKI
Presidente do Comitê de Regulação AGIR

(assinado digitalmente)
EDSON STRITHORST
Relator


e-Ciga

Assinado digitalmente por:

SIMONE GOMES
TRALESKI
•••.611.359-••
Data: 27/05/2024
17:50

Ciga

RESOLUÇÃO Nº 105/2024 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO DE OUVIDORIA Nº 317/2024, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO/TITULAR, EM FACE DE DECISÃO DO SAMAE DE BLUMENAU, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SIMONE GOMES TRALESKI, Presidente do Comitê de Regulação e **PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA**, 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 199/2023, 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 22 de maio de 2024, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Edson Strithorst, 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 317/2024, 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 109/2024, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação da AGIR, realizada em 22 de maio de 2024.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 317/2024.

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, data da assinatura digital.

(assinado digitalmente)

SIMONE GOMES TRALESKI

Presidente do Comitê de Regulação da AGIR

(assinado digitalmente)

PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA

Diretor Geral da AGIR

 e-Ciga 	Assinado digitalmente por: PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA ...696.590-... Data: 27/05/2024 15:55	 e-Ciga 	Assinado digitalmente por: SIMONE GOMES TRALESKI ...611.359-... Data: 27/05/2024 17:50
--	--	--	--



Processo de Ouvidoria: 317/2024

Objeto: Vazamento no HD - revisão faturas de 12/2023 e 01/2024 -SAMAE Blumenau

Interessados: Ouvidoria da AGIR, SAMAE e CDC XX62748

Relator(a): Edson M C Strithorst

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo reclamante CDC XX62748 contra a Decisão proferida pela Direção Geral da AGIR nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº 317/2024.

O usuário procurou a Ouvidoria da AGIR relatando que a fatura ref. novembro/23 veio R\$ 900,00 (novecentos reais) e que no atendimento do SAMAE orientaram a procurar vazamento, ele não localizou e acabou pagando a fatura. Então em dezembro veio R\$ 390,00 (trezentos e noventa reais) e a de janeiro veio R\$ 360,00 (trezentos e sessenta reais), o que considera não fazer sentido porque se trata de uma obra e ficou tudo fechado ali.

Em 26/01/2024 (página 06) fez um primeiro contato com o SAMAE questionando valores mas não permitiu à interlocutora lhe explicar procedimento para solução do problema.

Em 30/01/2024 comunicou à AGIR que descobriu esse vazamento no cavalete do lado que vai para a casa, disse que solicitou conserto mas não haviam vindo ainda arrumar, e que quer revisão das faturas.

A partir do recebimento da demanda, a Ouvidoria da AGIR abriu o Procedimento Administrativo de Ouvidoria nº 317/2024 e expediu Ofício intimando o SAMAE para se manifestar acerca da situação apontada pelo(a) usuário(a).

Em 06/02/2024, através do ofício nº 81/2024/OUV/AGIR, a ouvidoria dirigiu-se ao presidente do SAMAE alegando que o reclamante não estava sendo atendido no seu pleito.

Em 23/02/2024, o SAMAE encaminha o Ofício nº 055/2024/SAMAE-PRES em resposta ao Ofício nº 081/2024/OUV/AGIR- Processo de Ouvidoria nº 317/2024.

A PRESTADORA se manifestou às fls. 34 a 37, colocando que em 18/12/2023, o munícipe através do RA (registro de atendimento) nº 2437431, solicitou recálculo da competência 11/2023, alegando que o vazamento ocorreu devido alta pressão na rede. Posteriormente, em 26/01/2024, através do RA 2460230, comunicou que haviam débitos em aberto e que não pagou porque havia vazamento no cavalete. Nos registros, a prestadora alega que nas duas oportunidades o munícipe não quis ouvir explicações sobre procedimentos a tomar, tendo sido inclusive indelicado.

Nesta manifestação, a prestadora diz que a demora no atendimento do pedido do usuário se deu pois o mesmo não havia comunicado que o vazamento era no cavalete. Também colocou que em 06/02/2024, através do RA 2468018, o defeito foi localizado e corrigido, e, que se houve leitura no consumo, então o problema seria de responsabilidade do usuário pois este estava após o HD. Sobre valores, citou os artigos 115 e 116 dizendo que estes não beneficiam o usuário.



A seguir, a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica da AGIR emitiram o Parecer Conjunto nº 068/2024, que após apresentar breve relato dos fatos ocorridos, bem como a legislação e/ou jurisprudência pátria acerca do tema, opinou por analisar apenas as competências 12/2023 e 01/2024, porque pelo histórico de consumo apenas estas duas competências apresentam consumo elevado em relação aos outros meses

Durante a elaboração deste Parecer Conjunto, foi possível perceber que a solicitação de reparo no cavalete não está relacionada com as faturas em que é solicitada revisão (11/2023 e 12/2023), uma vez que as faturas de janeiro e fevereiro de 2024 retornaram ao patamar normal de consumo, mesmo com o reparo do vazamento do cavalete tendo ocorrido apenas em 06/02/2024. Deste modo, a ouvidoria concluiu que o pedido de revisão das faturas de 11/2023, 12/2023 e 01/2024, não merece prosperar, mantendo os valores fixados pela Autarquia

Após o Parecer Conjunto, a Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão Preparatória nº068/2024 acatando o recurso devido ao cumprimento dos requisitos de admissibilidade, conforme disposto no § 5º do art. 3º da Resolução Normativa nº 12/2021.

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 seu voto, conforme segue.

2. VOTO

Diante dos argumentos trazidos pelo recorrente, bem como da análise de toda a documentação dos autos, especialmente o fato de que a solicitação de reparo no cavalete não está relacionada com as faturas em que é solicitada revisão (11/2023 e 12/2023), uma vez que as faturas de janeiro e fevereiro de 2024 retornaram ao patamar normal de consumo, mesmo com o reparo do vazamento do cavalete tendo ocorrido apenas em 06/02/2024. Deste modo, o entendimento deste Relator é no sentido de julgar IMPROCEDENTE o recurso interposto pelo usuário CDC XX62748.

É como voto!

Blumenau, 22 de maio de 2024.

Edson M C Strithorst
Relator