

Acórdão nº 111/2025

Processo de Ouvidoria nº 332/2024.

OBJETO: Recurso Administrativo referente multas cobradas nas faturas dos meses abril a junho de 2024 – Pomerwasser.

RECORRENTE: Sr. F.T., representando a J.S. Adm. Ltda.

INTERESSADOS: AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos e Pomerwasser Ambiental S.P.E. S.A.

Relator: Gabriela Renzi – Acórdão nº 111/2025

EMENTA:

RECURSO COMITÊ REGULAÇÃO. PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE MULTAS E JUROS APLICADOS ÀS FATURAS. A ADMINISTRADORA ARGUMENTA QUE NÃO HAVIA DATA FIXA PARA LEITURA DOS HIDRÔMETROS NEM PARA O VENCIMENTO DAS FATURAS, O QUE DIFICULTAVA O ACESSO ÀS MESMAS EM TEMPO HÁBIL PARA PAGAMENTO. A POMERWASSER AMBIENTAL CONSIDEROU O PEDIDO IMPROCEDENTE, JUSTIFICANDO QUE OS ATRASOS NO PAGAMENTO DAS FATURAS ERAM RECORRENTES E ANTERIORES À ABERTURA DO PROCESSO. A POMERWASSER APRESENTOU TABELA COMPROVANDO OS ATRASOS, BEM COMO REGISTROS DOS ACESSOS REALIZADOS PELA ADMINISTRADORA INDICANDO QUE AS TENTATIVAS DE OBTENÇÃO DAS FATURAS OCORRERAM, EM SUA MAIORIA, APÓS A DATA ORIGINAL DE VENCIMENTO. A ALEGAÇÃO DE NÃO RECEBIMENTO DAS FATURAS NÃO EXIME A OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO POR PARTE DO USUÁRIO. CONFORME O DECRETO MUNICIPAL DE POMERODE Nº 3.783/2019, O PAGAMENTO DAS FATURAS É OBRIGATÓRIO, MESMO QUE ESTAS NÃO SEJAM ENTREGUES DIRETAMENTE AOS USUÁRIOS. 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 da Conselheira Relatora, no sentido de indeferir o recurso apresentado pelo Sr.F.T., representando a J.S. Adm. Ltda.

Blumenau, data da assinatura digital.

Documento assinado digitalmente
gov.br SIMONE GOMES TRALESKI
Data: 25/03/2025 11:59:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
gov.br GABRIELA RENZI
Data: 25/03/2025 11:04:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(assinado digitalmente)
GABRIELA RENZI
Relatora



RESOLUÇÃO Nº 111/2025 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 332/2024, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO/TITULAR, EM FACE DE DECISÃO DA POMERWASSER AMBIENTAL S.P.E. S.A., 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 lhe 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 da Pomerwasser Ambiental S.P.E. S.A., que indeferiu o pedido do usuário recorrente;

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 27 de novembro de 2024, por **unanimidade** de votos, aprovaram o relatório e o voto da Conselheira Relatora Sra. Gabriela Renzi, 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 Ouvidoria nº 332/2024, em grau de Recurso, no qual a Conselheira Relatora votou pelo **indeferimento** do pleito, sendo este acompanhado por **unanimidade** dos membros do Comitê de Regulação, conforme Ata nº 114/2024, da Reunião Ordinária do Comitê de Regulação da AGIR, realizada em 27 de novembro de 2024.

Parágrafo Único: Após ciência das partes e as cautelas legais, proceda-se o encerramento dos autos nº 332/2024.



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.*

Documento assinado digitalmente
 **SIMONE GOMES TRALESKI**
Data: 25/03/2025 11:59:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

 Assinado digitalmente por: PAULO EDUARDO
DE OLIVEIRA COSTA
606.***.***-53
26/03/2025 09:59:43

(assinado digitalmente)
PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA
Diretor Geral da AGIR



Processo de Ouvidoria: 332/2024

Objeto: Recurso Administrativo referente multas cobradas nas faturas dos meses abril a junho de 2024 – Pomerwasser

Interessados: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos, Pomerwasser Ambiental e JS Administradora.

Relator(a): Gabriela Renzi

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela JS Administradora nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº **332/2024**.

O usuário procurou a Ouvidoria da AGIR em razão do indeferimento de seu pedido de ressarcimento de multas e juros aplicados em faturas dos residenciais P. e C., alegando que não havia data fixa para leitura dos hidrômetros, tampouco para vencimento das faturas, tendo dificuldade para obter as faturas em tempo hábil para pagamento, pois, ao acessar o site Pomerwasser, as faturas não estavam disponíveis. Quando as consultavam novamente, já estavam vencidas. Alega também que não era possível identificar para quem as faturas eram entregues no condomínio.

A partir do recebimento da demanda, a Ouvidoria da AGIR abriu o Procedimento Administrativo de Ouvidoria nº332/2024, e expediu Ofício nº 343/2024/OUV/AGIR intimando a Pomerwasser Ambiental para se manifestar acerca da situação apontada pelo(a) usuário(a).

A Pomerwasser Ambiental se manifestou acerca do ofício nº 100/2024 julgando improcedente o pedido e trazendo as seguintes alegações.

- A pomerwasser assumiu a prestação dos serviços de água e esgoto no município de Pomerode no dia 02/10/2023. Desde então, busca facilitar a obtenção de faturas e segunda via para quitação da mesma, criando uma agencia virtual que disponibiliza uma série de serviços virtuais, histórico de consumo, alteração de dados cadastrais, segunda via etc, disponível no sitio eletrônico da concessionária desde 09/12/2023.
- Com intuito de anunciar a nova plataforma, a concessionaria tomou cuidado em divulgar constantes publicação em suas redes sociais, anexadas a este processo, bem como divulgação em diversos meios de comunicação do município de Pomerode, como jornais, entrevistas, rádios e disponibiliza um atendimento no WhatsApp.
- Que é possível que o cliente escolha uma data fixa para a fatura. Ainda faz uma campanha informando as datas de vencimento de faturas disponíveis para seleção dos usuários.
- Informa que a concessionária não recebe reclamações pertinentes ao assunto em questão, e reforça que é improvável para não dizer impossível, que com tantos meios não se consiga a obtenção das faturas.
- Que o período de leitura se mantém dentro do prazo de 27 a 33 dias, o sistema está configurado para o vencimento da fatura ser 10 dias após a leitura, existe algumas exceções por causa do final

de semana, e a data da leitura é a mesma data da entrega da fatura física no imóvel, pois a impressão é simultânea.

- Que está amparada no decreto municipal 3.873/2019, que traz:

Art. 7. São direitos da PRESTADORA DE SERVIÇOS:

{...}

I - Receber justa remuneração pelo serviço prestado;

{...}

IX - Cobrar multa dos usuários em caso de inadimplemento no pagamento da remuneração do prestador, independentemente de outras penalidades cabíveis;

{...}

Art. 183. A falta de pagamento de fatura até a data do vencimento sujeitará o usuário ou titular do imóvel ao acréscimo por impontualidade e à suspensão do fornecimento de água, além de outras sanções.

Art. 184. As faturas não quitadas até a data do vencimento sofrerão multa moratória de 2% acrescidos de juros legais de 1% ao mês e atualização monetária na forma da lei.

A concessionária ainda traz 2 argumentos que elucidam sua decisão.

1º Histórico de pagamento

É constante o atraso no pagamento de faturas desde antes da abertura do processo, conforme exemplificado nas tabelas abaixo:

CDC 4161-0 (Residencial Prisma)			CDC 8887-0 (Residencial dos Cedros)		
Referência	Vencimento	Data de Pagamento	Referência	Vencimento	Data de Pagamento
out/23	16/11/2023	17/11/2023	out/23	16/11/2023	16/11/2023
nov/23	11/12/2023	11/12/2023	nov/23	09/12/2023	11/12/2023
dez/23	27/12/2023	17/01/2024	dez/23	27/12/2023	17/01/2024
jan/24	28/01/2024	08/02/2024	jan/24	28/01/2024	08/02/2024
fev/24	29/02/2024	28/02/2024	fev/24	29/02/2024	28/02/2024
mar/24	01/04/2024	01/04/2024	mar/24	01/04/2024	01/04/2024
abr/24	04/05/2024	17/05/2024	abr/24	04/05/2024	17/05/2024
mai/24	31/05/2024	07/06/2024	mai/24	31/05/2024	05/06/2024
jun/24	28/06/2024	10/07/2024	jun/24	28/06/2024	26/06/2024
jul/24	20/08/2024	20/08/2024	jul/24	25/08/2024	23/08/2024

Nota-se em negrito as faturas discutidas no processo, destaque para o fundo vermelho faturas pagas em atraso desde out/2023, o que evidencia também que o cliente em outras oportunidades já retirou a segunda via.



2º acesso ao sistema

A Pomerwasser buscou junto ao prestador de serviço que mantém a agência virtual evidências quanto aos acessos registrados pela reclamante.

41. E, de acordo com os registros virtuais fornecidos pela empresa ServHost, os acessos da Cliente revelam que as tentativas de extração das faturas já foram realizadas em atraso em relação à data original de pagamento e, quase sempre, se alinham à data de quitação das faturas em atraso, comprovando a inadequação dos questionamentos sobre os procedimentos para extração das segundas vidas.

A seguir, a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica da AGIR emitiram o Parecer Conjunto nº 071/2024, que após apresentar breve relato dos fatos ocorridos, bem como a legislação e/ou jurisprudência pátria acerca do tema, opinou que:

- a manifestação registrada pela JS Administradora/usuária, quanto ao ressarcimento de multas e juros aplicados nas faturas dos residenciais Prisma e Cedro, não merece prosperar, pois, com exceção do mês de referência 06/2024, a usuária acessou o site sempre após a data de vencimento, não tendo provado que as faturas estavam indisponíveis antes do vencimento, tampouco que procurou por outros meios cumprir com a sua obrigação.

A Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão Preparatória nº 071/2024, reconhecendo o recurso interposto, devido ao cumprimento dos requisitos de admissibilidade, conforme disposto no § 1º do Artigo 1º do Decreto nº 106/2021 e encaminhou 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

Trazendo a documentação pertinente para análise podemos avaliar cada residencial isoladamente.

RESIDENCIAL P.

RESIDENCIAL P.					
REFERENCIA	LEITURA	PROXIMA LEITURA	VENCIMENTO	ACESSOS	PAGAMENTO
ABRIL	24/04/2024	21/05/2024	04/05/2024	26/03/2024 Ultimo acesso mês de março Nenhum acesso em Abril 17/05/2024 Primeiro e ultimo acesso no mês de maio (após o vencimento) Lapso de 21 dias entre os acessos	17/05/2024
MAIO	21/05/2024	20/06/2024	31/05/2024	17/05/2024 Único acesso no mês de maio (antes da leitura). 07/06/2024 Único acesso no mês de junho (após o vencimento) Lapso também de 21 dias entre os acessos. Importante perceber que a próxima leitura datada na fatura de abril, é exatamente o dia em que a mesma se concretiza em Maio.	07/06/2024
JUNHO	20/06/2024	19/07/2024	28/06/2024	07/06/2024 Único acesso no mês de junho (antes da leitura) 10/07/2024 Primeiro acesso no mês de Julho (após o vencimento) Lapso de 33 dias entre os acessos. Importante perceber que a próxima leitura datada na fatura de maio, é exatamente o dia em que a mesma se concretiza em Junho.	10/07/2024

RESIDENCIAL C.

RESIDENCIAL C.					
REFERENCIA	LEITURA	PROXIMA LEITURA	VENCIMENTO	ACESSOS	PAGAMENTO
ABRIL	24/04/2024	21/05/2024	04/05/2024	16/04/2024 acesso mês de abril (antes da leitura) 23/04/2024 acesso mês de abril (antes da leitura) 17/05/2024 primeiro e única acesso em maio (após o vencimento) Lapso de 14 dias entre os dois ultimos acessos	17/05/2024
MAIO	21/05/2024	20/06/2024	31/05/2024	17/05/2024 Único acesso no mês de maio (antes da leitura) 05/06/2024 primeiro acesso no mês de junho (após o vencimento) porem a fatura nao é paga 07/06/2024 Segundo acesso no mes de junho, pagamento da fatura. Lapso de 19 a 21 dias entre os acessos e pagamento. Importante perceber que a proxima leitura datada na fatura de abril, é exatamente o dia em que a mesma se concretiza em Maio.	07/06/2024
JUNHO	20/06/2024	19/07/2024	28/06/2024	05/06/2024 primeiro acesso mes de Junho (antes da leitura) 12/06/2024 segundo acesso mes de Junho (antes da leitura) 19/06/2024 terceiro acesso mes de Junho (antes da leitura) 21/06/2024 ultimo acesso mes de Junho (um dia após a leitura - porém a fatura ainda nao foi paga) 26/06/2024 Pagamento da fatura dentro do vencimento Importante perceber que a proxima leitura datada na fatura de maio, é exatamente o dia em que a mesma se concretiza em Junho. Outro ponto importante é que no dia 21/06 um dia apos a leitura a fatura ja estava disponivel no site, pois nao houve mais acessos ao site no mes de junho evidenciando que a fatura paga no dia 26/06 foi retirada da segunda via emitida dia 21/06.	26/06/2024

Em relação aos dados apresentados conclui-se que:

O usuário não apresentou provas de suas alegações, como captura de tela dos momentos que acessou o sistema e as faturas não estavam disponíveis com data e hora do acesso, nem capturas de que o sistema se encontrava indisponível por várias tentativas. Ainda, o usuário não tomou o devido cuidado em tentar por outros meios pagar as faturas dentro do prazo, como a solicitação da segunda via por whatsapp, ou e-mail.



Além disso, é frágil a afirmação “sempre entrávamos no site para verificar as faturas e não foram localizadas em tempo hábil para pagamento” (e-mail constante no doc. 2), pois está comprovado que foram pouquíssimos os acessos nos meses questionados, com exceção a fatura de referência do mês 06 (junho) do residencial C, que após a devida cautela em monitorar o sistema, esta foi paga dentro do vencimento.

Em relação a alegação de que não havia uma data fixa para a leitura e vencimento das faturas, a Concessionária informou que a data da leitura é a mesma de entrega da fatura física, pois a impressão é simultânea, em conformidade com o art. 118, caput, da Resolução Normativa AGIR nº 001/20131:

Art. 118. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária. Parágrafo único. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

...

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público;

...

Em consulta ao site da Pomerwasser, é possível identificar que a Concessionária disponibiliza 6 (seis) datas de vencimento, e que este processo também foi assunto divulgado por várias vezes pela concessionária, buscando que os clientes aderissem à campanha de data fixa.

Reforçando ao analisar-se as faturas questionadas, constatou-se que a Concessionária realizou a leitura exatamente nas datas previstas nas faturas dos meses anteriores, em atenção ao disposto no art. 103, §3º, da Resolução Normativa AGIR nº 001/20131:

Art. 103. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 3º. O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

O que ocorreu de fato, para tanto bastava a usuária entrar em contato com a Concessionária para solicitar a segunda via da fatura.

Por fim, a alegação de não recebimento das faturas não elimina a obrigação de pagamento pela usuária, sendo que o acesso ao site da Concessionária é apenas uma das formas de obter a segunda via do documento. Conforme o Decreto Municipal nº 3.783/2019, que regulamenta a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Pomerode, prevê a obrigação de pagamento das faturas, ainda que não entregues aos usuários.

Art. 177. As faturas serão entregues com a antecedência, fixada em norma específica do Órgão Regulador, em relação da data do respectivo vencimento, nos endereços das ligações constantes do cadastro do

usuário, sendo que a falta de recebimento da fatura não desobriga o usuário de seu pagamento, podendo obter junto à PRESTADORA DE SERVIÇOS a segunda via da conta.

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

É como voto!

Blumenau, 27/11/2024

Documento assinado digitalmente
 **GABRIELA RENZI**
Data: 25/03/2025 11:04:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Gabriela Renzi
Relator(a)