

Acórdão nº 114/2025

Processo Administrativo nº 019/2025.

OBJETO: Recurso Administrativo - Manifestação de natureza técnica referente ao Processo Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025, que trata da revisão do Processo Administrativo SAMAE Blumenau nº 428/2309, no qual foi indeferido o pedido de recálculo da fatura de água e esgoto da competência 07/2023, formulado pelo usuário interessado.

RECORRENTE: usuário F.V.S.

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos; Prestadora SAMAE Blumenau

Relator: Matheus Cristhian de Oliveira Bieging

EMENTA:

RECURSO ADMINISTRATIVO AO COMITÊ DE REGULAÇÃO. REVISÃO DA FATURA DE ÁGUA E DE ESGOTO DA COMPETÊNCIA 03/2023. INDEFERIMENTO DO PEDIDO DE RECÁLCULO DA FATURA, FORMULADO PELO USUÁRIO, SOB O ARGUMENTO DE QUE, À ÉPOCA DA MEDIÇÃO, NÃO FOI CONSTATADO DEFEITO NO HIDRÔMETRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PRESTADORA. INCIDÊNCIA DAS NORMAS CONSUMERISTAS. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DO USUÁRIO E INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. DEVER DA PRESTADORA COMPROVAR O EFETIVO CONSUMO E A AUSÊNCIA DE FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO. FATURA QUE NÃO CONDIZ COM O HISTÓRIO DO IMÓVEL. COMPROVAÇÃO DE QUE O HIDRÔMETRO NÃO SE ENCONTRAVA CONECTADO À REDE INTERNA DURANTE O PERÍODO QUESTIONADO. DECRETO MUNICIPAL Nº 10.809/2015 E RESOLUÇÃO NORMATIVA AGIR Nº 001/2013. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DEVER DE REFATURAMENTO DA COMPETÊNCIA 07/2023 E RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE RECEBIDOS PELA PRESTADORA, A TÍTULO DE PARCELAMENTO, ACRESCIDO DE JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. RECURSO PROVIDO.

Vistos e relatados estes autos, o Comitê de Regulação da AGIR decidiu, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do relatório e dos votos que fazem parte integrante do presente julgado.

Blumenau, data da assinatura digital.

Documento assinado digitalmente
 **SIMONE GOMES TRALESKI**
Data: 03/07/2025 16:31:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 **MATHEUS CRISTHIAN DE OLIVEIRA BIEGING**
Data: 04/07/2025 09:47:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(assinado digitalmente)
MATHEUS CRISTHIAN DE OLIVEIRA BIEGING
Relator

RESOLUÇÃO Nº 114/2025 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

ENCERRA O PROCESSO ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA Nº 019/2025, INSTAURADO EM RAZÃO DE RECURSO INTERPOSTO PELO USUÁRIO F.V.S., EM FACE DA DECISÃO DE INDEFERIMENTO DO PEDIDO DE RECÁLCULO DA FATURA DE COMPETÊNCIA 07/2023, PROLATADA NOS AUTOS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SAMAE Nº 428/2309, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SIMONE GOMES TRALESKI, Presidente do Comitê de Regulação da Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos – AGIR, e **PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA**, Diretor-Geral, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas, respectivamente, (I) pelos artigos 31 e 32, inciso II, do Protocolo de Intenções, devidamente ratificado pelos municípios consorciados, e artigo 36 do Regimento Interno, e (II) pelo Decreto nº 199/2023, e

CONSIDERANDO que na Reunião Ordinária do Comitê de Regulação realizada no dia 27 de maio de 2025, os conselheiros aprovaram, por **unanimidade** de votos, o relatório e o voto do Conselheiro Relator Sr. Matheus Cristhian de Oliveira Biegging, no sentido de **deferir** o recurso apresentado pelo usuário F.V.S.,

RESOLVEM:

Art. 1º Publicar, para todos os efeitos legais, o voto e a decisão do Comitê de Regulação da AGIR, proferidos no Processo Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025, em grau de recurso, no qual o Conselheiro Relator votou pelo **deferimento** do pleito, sendo acompanhado pela **unanimidade** dos conselheiros presentes, conforme Ata nº 220/2025, da 120ª Reunião Ordinária do Comitê de Regulação, realizada em 27 de maio de 2025.

Parágrafo único. Após ciência das partes e demais providências legais, proceda-se ao encerramento dos autos do Processo Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025.

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*.

gov.br Documento assinado digitalmente
SIMONE GOMES TRALESKI
Data: 03/07/2025 16:31:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(assinado digitalmente)

SIMONE GOMES TRALESKI

Presidente do Comitê de Regulação da AGIR

AGIR Assinado digitalmente por: PAULO EDUARDO
DE OLIVEIRA COSTA
606.***-**-0-53
03/07/2025 16:46:47

(assinado digitalmente)

PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA

Diretor-Geral da AGIR



Processo de Ouvidoria: 019/2025

Objeto: Recurso Administrativo - Manifestação de natureza técnica referente ao Processo Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025, que trata da revisão do Processo Administrativo SAMAE Blumenau nº 428/2309, no qual foi indeferido o pedido de recálculo da fatura de água e esgoto da competência 07/2023, formulado pelo usuário interessado.

Interessados: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos; Prestadora SAMAE Blumenau; usuário F.V.S.

Relator(a): Matheus Cristhian de Oliveira Bieging

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo usuário F.V.S nos autos do Procedimento de Ouvidoria nº 019/2025.

O usuário procurou a Ouvidoria da AGIR em razão de questionamento relacionado à fatura de água e esgoto do imóvel de matrícula nº 9XXX0, localizado na Rua Theodoro Passold, nº XXX, no município de Blumenau. O reclamante alegou que a fatura da competência 07/2023 indicava um consumo de 138 m³, o que não condiz com o seu histórico de consumo, tampouco com a realidade do imóvel. Sustentou que o hidrômetro permanecia inativo desde março de 2023 e apresentou imagens e vídeo em local de fácil acesso para leitura, diferentemente do informado pelo SAMAE. Alegou ainda que não foi devidamente informado sobre o indeferimento do pedido administrativo junto ao SAMAE e que apenas tomou conhecimento do parcelamento da cobrança quando este passou a integrar suas faturas mensais a partir da competência 08/2024. Apesar da discordância, efetuou o pagamento da fatura de setembro de 2024 e, posteriormente, pleiteou a restituição do valor quitado.

A partir do recebimento da demanda, a Ouvidoria da AGIR abriu o Procedimento Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025, e expediu Ofício intimando o SAMAE Blumenau para se manifestar acerca da situação apontada pelo usuário.

O SAMAE Blumenau se manifestou às fls. 13, no sentido de que o indeferimento do pedido do usuário se deu, pois, a leitura registrada de 411 m³ em julho de 2023 corresponde a um consumo calculado de 138 m³, com base na diferença entre a leitura anterior (273 m³, registrada em maio) e a leitura atual. Alegou que a leitura foi lançada no sistema no momento da verificação, sem alterações manuais, e que não houve anormalidade técnica comprovada no hidrômetro à época da medição. Relatou ainda que, anteriormente, havia dificuldade de acesso ao hidrômetro, tendo sido entregue comunicado no imóvel e aplicada TOI, e que a informação sobre a retirada do aparelho partiu do genro do usuário. Posteriormente, o hidrômetro foi reposicionado para a fachada do imóvel e, desde então, passou a registrar consumo zerado.



Em resumo:

- **Março a maio/2023:** Leituras do hidrômetro permaneceram inalteradas em 273 m³, sem registro de consumo.
- **Junho/2023:** Não foi possível realizar leitura, sob alegação de “hidrômetro embaçado”.
- **31/07/2023:** Registrada leitura de 411 m³ no hidrômetro nº A17HW0168525, gerando consumo de 138 m³ na fatura da competência 07/2023.
- **02/08/2023:** Substituição do hidrômetro antigo pelo novo, nº Y20AA0127850.
- **Agosto a dezembro/2023:** Novo hidrômetro passou a registrar consumo zerado.
- **08/11/2024:** Usuário protocola reclamação junto à Ouvidoria da AGIR, alegando inexistência de consumo e falta de notificação sobre o indeferimento do pedido junto ao SAMAE.
- **15/01/2025:** Abertura do Processo Administrativo de Ouvidoria nº 019/2025 e expedição do Ofício nº 009/2025/OUV/AGIR ao SAMAE Blumenau.
- **16/01/2025:** SAMAE confirma o recebimento do ofício.
- **28/01/2025:** SAMAE encaminha resposta à AGIR (Ofício nº 059/2025/SAMAE-PRES), mantendo a posição de cobrança com base na leitura realizada.
- **25/04/2025:** Emissão do Parecer Conjunto nº 072/2025 pela Ouvidoria e Assessoria Jurídica da AGIR.
- **28/04/2025:** Publicação da Decisão Preparatória nº 072/2025, determinando o encaminhamento dos autos ao Comitê de Regulação para sorteio de relator e julgamento.

Inicialmente, destaca-se que a controvérsia tratada neste processo não diz respeito à localização do hidrômetro antigo (nº A17HW0168525), mas sim à regularidade da medição e ao valor cobrado na fatura de julho de 2023, motivo pelo qual a análise sobre a localização do equipamento não será aprofundada.

Passa-se à análise de possível irregularidade no hidrômetro nº A17HW0168525 e da eventual obrigação da prestadora em restituir valores pagos pelo usuário. Com base nos documentos apresentados, observa-se oscilação significativa na medição, contestada pelo usuário frente à sua média de consumo, limitando-se a controvérsia à existência de falhas no hidrômetro ou ao efetivo consumo registrado. Considerando a hipossuficiência técnica do usuário, cabia ao SAMAE Blumenau comprovar a responsabilidade do usuário pela discrepância na fatura de julho de 2023, demonstrando consumo real e ausência de falhas no serviço.

As imagens apresentadas pelo usuário, datadas de 22/06/23 e 13/07/23, indicam que o hidrômetro antigo (nº A17HW0168525) já estava desconectado da rede interna no período questionado. O histórico de consumo mostra que, de março a maio de 2023, a leitura permaneceu em 273 m³, sem registro de consumo. Em junho de 2023, a fatura foi emitida com base na média, e em julho foi registrada uma leitura de 411 m³, indicando consumo de 138 m³ apenas nesse mês. Após a substituição do hidrômetro, em 02/08/2023, as medições passaram a indicar consumo zerado.



A seguir, a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica da AGIR emitiram o Parecer Conjunto nº 072/2025, que após apresentar breve relato dos fatos ocorridos, bem como a legislação e jurisprudência pátria acerca do tema.

Após o Parecer Conjunto, a Direção Geral da AGIR então se manifestou por meio da Decisão Preparatória nº 72/2025, acatando o recurso do usuário, conforme disposto no § 1º do Artigo 1º do Decreto nº 106/2021.

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

O presente processo trata de reclamação formulada por usuário do serviço público de abastecimento de água, prestado pelo SAMAE Blumenau, referente à cobrança de consumo de 138 m³ na fatura de competência 07/2023. Conforme relatado, o hidrômetro encontrava-se, à época, sem ligação com a rede interna do imóvel, o que tornaria impossível o volume de consumo faturado. A partir disso, o usuário buscou a revisão administrativa da fatura, a qual foi indeferida pelo prestador de serviço sem comunicação formal adequada, resultando na cobrança parcelada do valor nas faturas seguintes.

A análise técnica dos documentos apresentados ao longo do procedimento evidencia a existência de uma discrepância relevante entre a leitura registrada em julho de 2023 e o padrão histórico de consumo do usuário. Observa-se, ainda, que entre março e junho de 2023, não houve alteração na leitura do hidrômetro, e que após a substituição do aparelho, as leituras passaram a ser sistematicamente zeradas, corroborando a alegação do reclamante de inexistência de consumo.

No âmbito da regulação dos serviços públicos delegados, aplicam-se os princípios previstos na Constituição Federal, especialmente os do art. 175, que impõe ao Poder Público e às entidades delegadas a obrigação de prestar serviços de forma adequada, contínua, eficiente e segura. Esse entendimento é reforçado pelo Código de Defesa do Consumidor, que assegura a adequada prestação dos serviços públicos, e pela Lei nº 11.445/2007, que estabelece como princípio a efetiva prestação e a universalização dos serviços de saneamento básico.

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;



III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado (grifo nosso).

A responsabilidade da prestadora é objetiva. No caso concreto, restou demonstrado que:

- A leitura do hidrômetro que gerou a cobrança contestada diverge de forma atípica da média histórica do imóvel;
- A prestadora não apresentou prova técnica do funcionamento regular do hidrômetro antigo no momento da leitura questionada;
- O vídeo fornecido pelo usuário demonstra claramente a facilidade em realizar a leitura no hidrômetro.

Ademais, o Decreto Municipal nº 10.809/2015, que rege a prestação dos serviços de água e esgoto em Blumenau, prevê expressamente, em seu art. 115, a possibilidade de revisão do faturamento. Ainda sobre o Decreto Municipal nº 10.809/2015, é prevista a responsabilidade pela falha do serviço:

Art. 6º Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, gerenciamento de resíduos sólidos e de esgotamento sanitário, o SAMAE e a CONCESSIONÁRIA assegurarão aos usuários, dentro de suas competências, entre outros, **o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior** (grifos nossos).

Parágrafo único. A responsabilidade do SAMAE e a CONCESSIONÁRIA será apurada em processo administrativo.

Diante da ausência de elementos técnicos capazes de afastar a alegação do usuário, fica caracterizada a prestação inadequada do serviço, sendo que a prestadora de serviço, SAMAE Blumenau, deverá adotar as seguintes providências:

1. Revisar a fatura de competência 07/2023, de acordo com o previsto no art. 115, inciso III, do Decreto nº 10.809/2015, e;
2. Restituir ao usuário os valores indevidamente recebidos, a título de parcelamento, no montante de R\$ 172,54 (cento e setenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos), correspondente à quitação da fatura de competência 09/2024, acrescido de juros e correção, nos termos do art. 20, inciso II do CDC, bem como do art. 121, inciso II, c/c art. 122, inciso II da resolução normativa da AGIR nº 001/2013.

Diante dos argumentos trazidos pelo recorrente, bem como da análise de toda a documentação dos autos, o entendimento deste Relator é no sentido de julgar procedente o recurso interposto pelo usuário F.V.S.

É como voto!

Blumenau, 27 de maio de 2025.



Documento assinado digitalmente

MATHEUS CRISTHIAN DE OLIVEIRA BIEGING

Data: 28/05/2025 10:35:26-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Matheus Cristhian de Oliveira Bieging
Relator