

RESOLUÇÃO Nº 117/2026 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

PUBLICA O RELATÓRIO E O VOTO DA CONSELHEIRA RELATORA E A DECISÃO DO COMITÊ DE REGULAÇÃO AO RECURSO INTERPOSTO PELA PESSOA JURÍDICA HEGE ADMINISTRADORA DE BENS LTDA. EM FACE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS SAMAE BLUMENAU, NOS AUTOS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 3831/2024, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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

CONSIDERANDO que na 131ª Reunião do Comitê de Regulação, realizada no dia 31 de março de 2026, os(as) Conselheiros(as) aprovaram, por **unanimidade**, o voto da Conselheira Relatora, Sra. Beatriz Padilha, por conhecer o recurso interposto pela pessoa jurídica Hege Administradora de Bens Ltda., representada pela usuária E.A.H., e, no mérito, **dar-lhe parcial provimento**.

RESOLVEM:

Art. 1º Publicar, para todos os efeitos legais, o relatório/voto da Conselheira Relatora e a decisão do Comitê de Regulação da AGIR, proferidos nos autos do Processo Administrativo nº 3831/2024, em grau de recurso, no qual a Relatora votou por conhecer o recurso e, no mérito, **dar-lhe parcial provimento**, sendo acompanhada pela **unanimidade** dos(as) Conselheiros(as) presentes, conforme Ata nº 131/2026, da 131ª Reunião do Comitê de Regulação, realizada no dia 31 de março de 2026.

Art. 2º O acórdão e o relatório/voto da Conselheira Relatora passam 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: 02/06/2026 14:11:43-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

[assinado digitalmente]

SIMONE GOMES TRALESKI
Presidente do Comitê de Regulação

[assinado digitalmente]

PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA
Diretor-Geral

Acórdão nº 117/2026

Processo Administrativo nº 3831/2024

OBJETO: Recurso Administrativo – Manifestação de natureza técnica referente ao Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024, que trata de reclamação registrada pela usuária interessada contra a prestadora de serviços públicos SAMAE Blumenau, em face das faturas de água e esgoto de competência 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024, além de pedido de indenização pela interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água.

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos; SAMAE Blumenau; usuária pessoa jurídica Hege Administradora de Bens Ltda.

RELATORA: Beatriz Padilha

EMENTA:

RECURSO ADMINISTRATIVO AO COMITÊ DE REGULAÇÃO. DIREITO ADMINISTRATIVO E DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO. REVISÃO DE FATURAS POR VAZAMENTO OCULTO. CORTE DE FORNECIMENTO SEM PRÉVIO AVISO E DESCUMPRIMENTO DE VEDAÇÃO EXPRESSAMENTE IMPOSTA PELA AGIR. RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS. DANO EXTRAPATRIMONIAL. NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE DE APRECIACÃO NA VIA ADMINISTRATIVA REGULATÓRIA. RECURSO CONHECIDO E, NO MÉRITO, PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Processo Administrativo de Ouvidoria instaurado a partir de reclamação formulada pela usuária Hege Administradora de Bens Ltda., representada por E.A.H., em face do SAMAE Blumenau, envolvendo a impugnação de faturas de água e esgoto das competências 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024, com pedido de recálculo das cobranças e pagamento de indenização pelos prejuízos decorrentes da interrupção do abastecimento de água, incluída a paralisação de clínica de estética.

II. Questão em discussão

A questão em discussão consiste em analisar: (i) a regularidade dos valores cobrados nas faturas questionadas, considerando a ocorrência de vazamento oculto; a legalidade das sucessivas interrupções do fornecimento de água promovidas pelo prestador; e (iii) os efeitos jurídicos decorrentes dos cortes indevidos e das cobranças subsequentes lançadas pelo prestador, incluindo pedido de indenização por danos extrapatrimoniais e lucros cessantes.

III. Razões de decidir

Usuária que impugnou tempestivamente a fatura de competência 02/2023. Comprovação da ocorrência de vazamento oculto, tendo o próprio prestador reconhecido o preenchimento dos requisitos previstos no artigo 116 do Decreto Municipal nº 10.809/2015. Irregularidade do corte de fornecimento ocorrido em 29/07/2024, por ausência de aviso prévio correspondente ao débito utilizado como fundamento para a interrupção e por se fundar em débito pretérito. Ilegalidade dos cortes ocorridos após a instauração do Processo Administrativo de Ouvidoria, em descumprimento à vedação expressamente imposta pela AGIR, com fundamento no art. 5º da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021. Cabimento da restituição dos valores indevidamente cobrados a título de corte, religação e entrega de aviso de corte. Inviabilidade

de apreciação, nesta via administrativa regulatória, do pedido de indenização por danos extrapatrimoniais, lucros cessantes ou danos mais amplos decorrentes da paralisação do estabelecimento comercial, por demandar dilação probatória incompatível com a cognição estritamente regulatória aqui exercida.

IV. Dispositivo

Reconhecimento da ocorrência de vazamento oculto, devendo o SAMAE Blumenau efetuar o recálculo da fatura de competência 02/2023, conforme previsto no artigo 116 do Decreto Municipal nº 10.809/2015. Ilegalidade dos cortes de fornecimento de água realizados em 29/07/2024 e em datas posteriores, cabendo ao prestador retirar e/ou restituir os valores vinculados às interrupções reputadas irregulares, observando-se os arts. 121 e 122 da Resolução Normativa nº 001/2013 da AGIR. Não acolhimento do pedido de indenização por danos extrapatrimoniais e lucros cessantes nesta via administrativa, sem prejuízo do direito da usuária de buscar a reparação civil pelas vias judiciais competentes.

RECURSO CONHECIDO E, NO MÉRITO, PARCIALMENTE PROVIDO, POR UNANIMIDADE, NOS TERMOS DO VOTO DA RELATORA.

Vistos e relatados estes autos, o Comitê de Regulação da AGIR decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso e, no mérito, **dar-lhe parcial provimento**, nos termos do voto da Relatora, em conformidade com a Ata nº 131, de 31 de março de 2026, que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Blumenau, *data da assinatura digital*.

Documento assinado digitalmente
 **SIMONE GOMES TRALESKI**
Data: 15/04/2026 10:17:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

[assinado digitalmente]
SIMONE GOMES TRALESKI
Presidente do Comitê de Regulação AGIR

Documento assinado digitalmente
 **BEATRIZ PADILHA**
Data: 14/04/2026 16:39:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

BEATRIZ PADILHA
Relatora



Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024

Objeto: análise de uma reclamação da usuária contra o SAMAE Blumenau, relativa: às faturas de água e esgoto das competências 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024 e pedido de indenização em razão da interrupção do abastecimento de água.

Interessados: Usuária E.A.H. representante da pessoa jurídica Hege Administradora de Bens Ltda; Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR); Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE Blumenau).

Relatora: Beatriz Padilha

1. RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024, instaurado no âmbito da AGIR, tendo por objeto reclamação apresentada pela usuária Hege Administradora de Bens Ltda., em face do SAMAE Blumenau, relativamente às faturas de água e esgoto de competência 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024, bem como ao pedido de indenização em razão da interrupção do abastecimento de água.

Conforme o registro inicial de atendimento, em 1º de agosto de 2024, a representante da usuária, E.A.H., compareceu à Agência Reguladora manifestando discordância quanto aos valores cobrados nas faturas mencionadas. Relatou que suas contas giravam em torno de R\$ 196,00, mas que, no mês de maio de 2024, houve nova cobrança da fatura de competência 02/2023, no valor de R\$ 2.752,95, razão pela qual requereu o recálculo das contas dos anos de 2023 e 2024.

Na sequência, em 2 de agosto de 2024, a Ouvidoria da AGIR encaminhou e-mail ao SAMAE Blumenau, concedendo prazo de 8 dias úteis para retorno sobre a demanda. Em resposta, no dia 21 de agosto de 2024, a autarquia informou ter instaurado o Processo Administrativo nº 489/2408 para avaliação da controvérsia. Em novo contato realizado em 22 de agosto de 2024, a usuária esclareceu que havia formulado duas reclamações junto ao SAMAE Blumenau: uma referente à fatura de competência 02/2023 e outra atinente às faturas do ano de 2024. Informou, ainda, que, embora estivesse dentro do prazo para pagamento dos débitos de 2024, a autarquia promoveu o corte do abastecimento, deixando o imóvel sem água por 3 dias.

Sustentou, também, que possuía conversa via WhatsApp na qual o próprio prestador admitiria que o corte ocorreu em razão de erro interno. Acrescentou que não concordava com dívida de aproximadamente R\$ 5.000,00, por entender que já havia quitado os débitos, requerendo a fixação de multa pelo corte indevido, sobretudo porque a falta de água teria inviabilizado o funcionamento de seu empreendimento, uma clínica de estética. Diante dessas informações, a Ouvidoria da AGIR solicitou ao SAMAE o número do protocolo que deu origem ao Processo Administrativo nº 489/2408, bem como o detalhamento de seu objeto e eventual decisão.

Diante da ausência de resposta satisfatória, a AGIR instaurou, em 24 de setembro de 2024, o Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024, encaminhando ao SAMAE Blumenau o Ofício nº 372/2024/OUV/AGIR, concedendo-lhe o prazo de 15 dias úteis para manifestação. Na mesma oportunidade, determinou-se a suspensão de qualquer corte do fornecimento de água relacionado às faturas questionadas, até a finalização do processo em trâmite na Agência Reguladora.

Em 26 de setembro de 2024, o setor comercial do SAMAE Blumenau encaminhou resposta informando que a conta de competência 02/2023 havia sido ajustada, nos termos do art. 116 do Decreto Municipal nº 10.809/2015, em razão da constatação de vazamento interno no imóvel. Informou-se que, o Processo Administrativo nº 489/2408 teve origem após a usuária questionar o consumo da competência 02/2023, alegando vazamento na boia da caixa d'água. Consta que, em 16 de março de 2023, a usuária foi orientada a realizar conferência de leitura e testes de vazamento, e que, em 10 de abril de 2023, solicitou vistoria *in loco*, realizada em 13 de abril de 2023, quando o fiscal concluiu pela inexistência de indícios visíveis de vazamento.

Em 2 de outubro de 2024, a usuária compareceu à AGIR informando que o fornecimento de água do imóvel havia sido suspenso. No respectivo registro de atendimento, consta que o processo de ouvidoria tramitava justamente para apurar a viabilidade do recálculo das faturas e a eventual fixação de multa pelo corte indevido. Diante disso, a AGIR encaminhou e-mail ao SAMAE solicitando o restabelecimento do serviço em até 24 horas, bem como a suspensão de novos cortes até a finalização do processo. Quanto aos fatos de outubro de 2024, o SAMAE informou que a suspensão do abastecimento decorreu do inadimplemento da fatura de competência 07/2024. Posteriormente, em 7 de outubro de 2024, a autarquia encaminhou o Ofício nº 446/2024/SAMAE-PRES, em resposta ao Ofício nº 372/2024/OUV/AGIR, acompanhado de memorando e extrato de débito.

Em 4 de novembro de 2024, a usuária novamente contatou a AGIR para informar a ocorrência de novo corte de fornecimento, mesmo tendo quitado a fatura de competência 09/2024. Na mesma data, a Agência Reguladora enviou e-mail ao SAMAE determinando o restabelecimento do abastecimento em até 24 horas e a suspensão de cortes relativos às faturas de 2024 até o mês de setembro. Em resposta, a



autarquia informou que permaneciam em aberto a fatura de competência 02/2023, além das faturas de competência 04/2024, 07/2024, 08/2024 e 10/2024.

A Ouvidoria da AGIR, em 11 de novembro de 2024, encaminhou ao SAMAE Blumenau o Ofício nº 420/2024/OUV/AGIR, solicitando informações complementares. Em 13 de novembro de 2024, a autarquia respondeu por e-mail informando que o Processo Administrativo nº 489/2408 ainda se encontrava em análise pela diretoria jurídica. Na sequência, em 28 de novembro de 2024, o SAMAE encaminhou o Ofício nº 529/2024/SAMAE-PRES, incluindo memorando, detalhamento dos débitos referentes a “serviços” e cópia do Processo Administrativo nº 489/2408. Consta que o valor de R\$ 2.276,65, lançado a título de “serviços”, corresponderia aos débitos e créditos registrados no extrato, e que, em 18 de novembro de 2024, teria sido proferida decisão administrativa determinando a revisão da fatura de competência 02/2023.

Diante dos fatos narrados e como persistiam dúvidas, a AGIR expediu, em 14 de janeiro de 2025, o Ofício nº 007/2025/OUV/AGIR, solicitando nova complementação de informações. Em 31 de janeiro de 2025, o SAMAE respondeu por meio do Ofício nº 052/2025/SAMAE-PRES, acompanhado do Memorando nº 23/2025/CC e do Registro de Atendimento nº 2552220, informando, em síntese, que: a fatura de competência 04/2024 havia sido ajustada por vazamento oculto; a fatura de competência 02/2023 permanecia em revisão; a fatura de competência 07/2024 já havia sido ajustada; e a fatura de competência 09/2024 havia sido baixada no sistema.

Em 13 de fevereiro de 2025, a AGIR expediu o Ofício nº 045/2025/OUV/AGIR, com pedido de complementação, cujo recebimento foi confirmado pelo SAMAE na mesma data. Em 24 de fevereiro de 2025, o SAMAE respondeu por meio do Ofício nº 093/2025/SAMAE-PRES, juntando aos autos a íntegra do Processo Administrativo nº 489/2408, comunicação dirigida à usuária e extrato de débito atualizado.

Conforme posteriormente apurado na instrução e sintetizado no parecer técnico-jurídico, houve especial relevância quanto ao histórico de cortes e avisos. Registrou-se que, em 24 de setembro de 2024, ao instaurar o Processo Administrativo nº 3831/2024, a AGIR proibiu expressamente a suspensão do abastecimento em razão do inadimplemento das faturas de competências 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024. Não obstante, a autarquia promoveu cortes posteriores, apesar da vedação regulatória.

Como consta do parecer conjunto, a proibição de interrupção do serviço encontra fundamento no art. 5º da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021, segundo o qual, enquanto não encerrada a tramitação da manifestação do usuário ou do processo de ouvidoria, a prestação do serviço não poderá ser interrompida, salvo se o motivo da interrupção for diverso do objeto da manifestação. Registra-se que o descumprimento dessa obrigação, ocorrido em duas oportunidades, pode caracterizar infração prevista no art. 12, inciso VII, da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013. Constata-se que o corte do fornecimento



ocorrido em 29 de julho de 2024, relacionado à fatura de competência 02/2023, não foi precedido de aviso à usuária, bem como também a existência de cobranças indevidas nas faturas de competência 09/2024 e 11/2024, embora já adimplidas pela usuária.

Em síntese, a usuária sustenta a irregularidade das cobranças lançadas nas faturas questionadas, a indevida interrupção do abastecimento de água e os prejuízos experimentados em razão da paralisação de seu estabelecimento comercial. O SAMAE, por sua vez, sustenta que parte das faturas foi objeto de revisão por vazamento interno ou oculto, que os cortes decorreram de inadimplemento e que houve processamento administrativo dos pedidos formulados pela usuária. São esses, em essência, os fatos e elementos instrutórios relevantes para o julgamento do presente processo.

O Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024 foi então encaminhado para julgamento do Comitê de Regulação e, após sorteio para relatoria, foi designada esta Conselheira para relatar e proferir seu voto, conforme segue.

2. VOTO

Fundamentação:

No mérito, a controvérsia envolve, em síntese, três núcleos: 1) a regularidade das cobranças das faturas questionadas; 2) a legalidade das interrupções do abastecimento de água; e 3) os efeitos jurídicos decorrentes dos cortes indevidos e das cobranças subsequentes lançadas pela prestadora.

- Os documentos demonstram que a usuária impugnou administrativamente a fatura de competência 02/2023 ainda em 16/03/2023, dentro do prazo legal, e que posteriormente também apontou discordância quanto às faturas do ano de 2024. Consta, ademais, que a própria prestadora reconheceu a existência de vazamento interno ou vazamento oculto em parte das competências discutidas, tendo informado ajuste da fatura 02/2023 com fundamento no art. 116 do Decreto Municipal nº 10.809/2015, processado a revisão posterior dessa competência, com ajuste da fatura 04/2024 por vazamento oculto e ajuste da fatura 07/2024. Assim, quanto ao ponto, verifica-se que a tese defensiva do SAMAE não foi de plena regularidade originária da cobrança, mas sim de que houve, ao longo da instrução, correções administrativas parciais nas contas questionadas.
- Está documentalmente demonstrado que, em 24/09/2024, com a instauração do Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3831/2024, a AGIR comunicou formalmente ao SAMAE a proibição de suspensão do abastecimento em razão das faturas de competências 02/2023, 03/2024, 06/2024 e 07/2024, até a finalização do processo. Essa vedação foi reiterada por e-mail em 02/10/2024, com

determinação de restabelecimento do fornecimento em 24 horas e expressa menção ao art. 5º da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021 e ao art. 12, VII, da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013. Apesar disso, houve novo corte posteriormente comunicado pela usuária.

- Salienta-se que, a conclusão técnica da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica é consistente e encontra amparo nos autos: o corte ocorrido em 29/07/2024, relacionado à fatura 02/2023, não foi precedido do respectivo aviso, pois o aviso entregue referia-se a débito diverso, em valor inferior ao utilizado como fundamento para a interrupção. Além disso, o SAMAE admitiu que a usuária havia contestado a conta dentro do prazo e que o corte então realizado foi indevido. Portanto, sob a ótica probatória, não há base para reputar regular essa primeira suspensão do fornecimento.
- Quanto ao corte posterior, ainda que a prestadora sustente que ele decorreu do inadimplemento das faturas de 07/2024 e 08/2024, os autos revelam que, quando da interrupção, o SAMAE já havia sido formalmente cientificado da vedação de corte enquanto pendente a manifestação do usuário perante a AGIR. O art. 5º da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021 é expresso ao dispor que, enquanto não encerrada a tramitação da manifestação do usuário ou do processo de ouvidoria, o serviço não poderá ser interrompido, salvo se a causa da interrupção for diversa do objeto da reclamação. No mesmo sentido, o art. 12, VII, da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013 tipifica como infração a conduta de não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador, estiver sob análise da AGIR. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor impõe aos prestadores o dever de fornecer serviços adequados, eficientes e, quanto aos essenciais, contínuos. À vista disso, a conduta da prestadora afrontou diretamente a disciplina regulatória aplicável ao caso concreto.
- Os arts. 121 e 122 da Resolução Normativa AGIR nº 001/2013, impõem a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, em moeda corrente ou por compensação, acrescidas de juros e correção monetária. Fundamentado no art. 13 da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013 que prevê, entre outras obrigações, a restituição de valores recebidos indevidamente. Também, em consonância com o parecer conjunto, segundo o qual “em razão dos cortes indevidos, devem ser retiradas da fatura de 08/2024 as cobranças relativas a “religação cavalete 1/6” e “corte cavalete”, bem como restituídos os valores indevidamente cobrados nas competências 09/2024 a 12/2024 e 01/2025, inclusive serviços de religação, corte e entrega de aviso de corte”, devem ser restituídos.
- No tocante ao pedido de indenização, entendo ser necessário distinguir: os autos trazem suporte suficiente para o reconhecimento do dever de restituição/ressarcimento administrativo dos valores cobrados indevidamente e dos custos decorrentes dos cortes e religações irregulares, porque esses montantes estão documentalmente identificados. Já eventual indenização por danos extrapatrimoniais, lucros cessantes ou danos mais amplos decorrentes da paralisação da clínica depende de dilação



probatória mais aprofundada, incompatível com a cognição administrativa estritamente regulatória aqui exercida.

VOTO:

Diante dos argumentos trazidos pela usuária, pelo prestador e pela equipe técnica da AGIR, bem como a análise de toda a documentação constante nos autos, o entendimento desta Conselheira é no sentido de **dar parcial** provimento ao recurso interposto pela usuária usuária E.A.H., representante da pessoa jurídica Hege Administradora de Bens Ltda., acolhendo **a)** a irregularidade do corte realizado em 29/07/2024, por ausência de prévio aviso correspondente e por se fundar em débito pretérito; **b)** a irregularidade do corte posterior, por descumprimento da vedação expressa expedida pela AGIR durante a tramitação do processo de ouvidoria; e **c)** a indevida cobrança de valores vinculados a corte e religação nas competências posteriores, impondo-se sua retirada e/ou restituição na forma regulamentar.

Quanto ao ressarcimento de danos em sentido amplo, voto pelo não acolhimento nesta via administrativa regulatória, sem prejuízo do reconhecimento do direito à restituição dos valores indevidos já identificados nos autos e da possibilidade de a usuária buscar, pelas vias próprias, eventual reparação civil complementar.

É como voto.

Blumenau, 31 de março de 2026.

[Assinatura eletrônica]

Beatriz Padilha
Relatora



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 47F9-F4A0-D30C-27E1

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



BEATRIZ PADILHA (CPF 003.XXX.XXX-05) em 31/03/2026 13:33:02 GMT-03:00

Papel: Parte

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/47F9-F4A0-D30C-27E1>