

RESOLUÇÃO Nº 118/2026 – COMITÊ DE REGULAÇÃO

PUBLICA O RELATÓRIO E O VOTO DA CONSELHEIRA RELATORA E A DECISÃO DO COMITÊ DE REGULAÇÃO AO RECURSO ADMINISTRATIVO INTERPOSTO PELO USUÁRIO J.A.F. EM FACE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS SAMAE BLUMENAU, NOS AUTOS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 3911/2024, 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. Isabella Otaviano Furlan, por conhecer o recurso interposto pelo usuário J.A.F. e, no mérito, **dar-lhe integral provimento**;

RESOLVEM:

Art. 1º Publicar, para todos os efeitos legais, o relatório e o voto da Conselheira Relatora e a decisão do Comitê de Regulação da AGIR, proferidos nos autos do Processo Administrativo nº 3911/2024, em grau de recurso, no qual a Relatora votou por conhecer o recurso e, no mérito, **dar-lhe integral 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.iti.gov.br>

[assinado digitalmente]

SIMONE GOMES TRALESKI
Presidente do Comitê de Regulação

[assinado digitalmente]

PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA
Diretor-Geral

Acórdão nº 118/2026

Processo Administrativo nº 3911/2024

OBJETO: Recurso Administrativo – Manifestação de natureza técnica referente ao Processo Administrativo de Ouvidoria no 3911/2024, que trata da revisão do Processo Administrativo SAMAE Blumenau no 475/2310, no qual foi indeferido o pedido de retificação das faturas de água e esgoto de competências 12/2021 e 06/2022, além do recálculo das faturas de competências 09/2024 a 04/2025.

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos; SAMAE Blumenau; usuário J.A.F.

RELATORA: Isabella Otaviano Furlan

EMENTA:

RECURSO ADMINISTRATIVO AO COMITÊ DE REGULAÇÃO. DIREITO ADMINISTRATIVO E DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO. REVISÃO DE FATURAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONSUMO ATÍPICAMENTE ELEVADO. PRESSÃO DA REDE ABAIXO DOS PARÂMETROS NORMATIVOS. PRESENÇA DE AR NAS TUBULAÇÕES. RECALCULO COM BASE NA MÉDIA HISTÓRICA DE CONSUMO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES COBRADOS INDEVIDAMENTE. RECURSO CONHECIDO E, NO MÉRITO, PROVIDO, POR UNANIMIDADE.

I. Caso em exame

Processo Administrativo de Ouvidoria instaurado a partir de reclamação formulada pelo usuário J.A.F., em face do SAMAE Blumenau, envolvendo a revisão do Processo Administrativo nº 475/2310, além do recálculo das faturas referentes ao período de setembro de 2024 a abril de 2025, sob alegação de falha na prestação do serviço de abastecimento de água, caracterizada por interrupções do fornecimento, baixa pressão e presença de ar na rede.

II. Questão em discussão

A questão em discussão consiste em verificar: (i) se houve falha na prestação do serviço de abastecimento de água; (ii) se os consumos registrados nas competências 12/2021 e 06/2022, bem como no período de setembro de 2024 a abril de 2025, são compatíveis com a efetiva prestação do serviço; e (iii) quais medidas devem ser adotadas pela prestadora, incluindo a revisão das faturas e a devolução dos valores cobrados indevidamente.

III. Razões de decidir

Usuário que comprovou, mediante conjunto probatório robusto, a ocorrência de falhas sistemáticas na prestação do serviço de abastecimento de água. Afronta aos princípios da continuidade, eficiência e adequação. Pressão abaixo dos parâmetros mínimos normativos em diversos períodos, chegando a níveis próximos de zero. Reconhecimento, pela própria prestadora, da localização do imóvel em ponto crítico da rede e adoção de medida corretiva somente em 02/04/2025. Consumos registrados nas competências 12/2021 (117 m³) e 06/2022 (223 m³) incompatíveis com a média histórica do imóvel (17 a 19 m³ mensais). Presença de ar nas tubulações que pode comprometer tanto a regularidade do abastecimento quanto a correta aferição do consumo, sendo responsabilidade da prestadora garantir a adequada operação do sistema.

IV. Dispositivo

Reconhecimento da ocorrência de falha na prestação do serviço de abastecimento de água, devendo o SAMAE Blumenau: (i) retificar as faturas das competências 12/2021 e 06/2022, com base na média histórica de consumo do imóvel, tendo em vista a impossibilidade de aferição retroativa por nova leitura; (ii) revisar as faturas do período de setembro de 2024 a abril de 2025, com base em estimativa de consumo apurada mediante nova leitura, nos termos do art. 115, inciso I, do Decreto Municipal nº 10.809/2015; (iii) adotar medidas técnicas corretivas para garantir pressão adequada e eliminar a presença de ar na rede, com acompanhamento técnico da unidade consumidora, com a realização de novas medições em razão da falha na prestação do serviço; e (iv) restituir ao usuário os valores cobrados indevidamente, nos termos do art. 115, inciso I, do Decreto Municipal nº 10.809/2015, inclusive os decorrentes do corte efetivado após o início da tramitação da manifestação perante a AGIR, acrescidos de juros e correção monetária, devendo ser observados os arts. 121 e 122 da Resolução Normativa AGIR nº 001/2013.

RECURSO CONHECIDO E, NO MÉRITO, 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 integral 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: 02/06/2026 14:11:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 **ISABELLA OTAVIANO FURLAN**
Data: 03/06/2026 15:57:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

[assinado digitalmente]
ISABELLA OTAVIANO FURLAN
Relatora



Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3911/2024

OBJETO: Recurso Administrativo – Manifestação de natureza técnica referente ao Processo Administrativo de Ouvidoria no 3911/2024, que trata da revisão do Processo Administrativo SAMAE Blumenau no 475/2310, no qual foi indeferido o pedido de retificação das faturas de água e esgoto de competências 12/2021 e 06/2022, além do recálculo das faturas de competências 09/2024 a 04/2025.

INTERESSADOS: AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos; Prestadora SAMAE Blumenau; usuário J.A.F.

RELATORA: Isabella Otaviano Furlan

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo usuário J.A.F. em face do SAMAE Blumenau, por meio do qual requer a revisão das faturas de água e esgoto das competências **12/2021 e 06/2022**, anteriormente indeferidas no Processo Administrativo nº 475/2310, bem como o recálculo das faturas referentes ao período de setembro de 2024 a abril de 2025, sob alegação de falha na prestação do serviço de abastecimento de água.

Consta dos autos que, a partir do ano de 2021, o imóvel do usuário passou a apresentar consumo significativamente superior à média histórica, que era de aproximadamente 17 a 19 m³ mensais, registrando-se, contudo, volumes de **117 m³ na competência 12/2021 e 223 m³ na competência 06/2022**. Diante dessa discrepância, o usuário protocolou pedido administrativo junto ao SAMAE em 28/09/2023, o qual foi posteriormente indeferido.

Em 14/11/2024, a esposa do usuário compareceu à AGIR manifestando discordância quanto à decisão da prestadora, relatando aumento excessivo das faturas, interrupções no abastecimento de água, baixa pressão e presença de ar nas tubulações, inclusive com registro de giro do hidrômetro mesmo com o registro fechado. Na ocasião, foram apresentados documentos, dentre os quais faturas, requerimento administrativo e vídeos demonstrando a ausência de fornecimento regular de água.



Em resposta, o SAMAE informou que realizou o recálculo das faturas com base na média de consumo, porém, diante de parecer jurídico desfavorável ao usuário, os valores foram posteriormente lançados nas faturas subsequentes, de forma parcelada, totalizando aproximadamente **R\$ 4.996,78**. No curso da manifestação, houve ainda interrupção do fornecimento de água em 04/12/2024, sendo necessária intervenção da AGIR para restabelecimento do serviço e suspensão das cobranças das parcelas até a conclusão da análise.

Diante da ausência de solução administrativa, foi instaurado, em 09/12/2024, o este Processo Administrativo de Ouvidoria com **nº 3911/2024**. No decorrer do processo, foram solicitadas informações técnicas à prestadora, incluindo monitoramento de pressão no imóvel do usuário, pois uma das principais acusações seria excesso de ar nas tubulações e a equipamentos não conseguem distinguir o consumo real do usuário. Os relatórios encaminhados pelo SAMAE indicaram que, em diversos períodos, especialmente entre janeiro e março de 2025, a pressão da rede esteve abaixo dos parâmetros mínimos estabelecidos pela norma técnica aplicável, chegando inclusive a níveis próximos de zero.

Paralelamente, o usuário continuou a apresentar registros audiovisuais evidenciando a persistência dos problemas, com falta de água, baixa pressão e presença de ar nas tubulações. Em 10/02/2025, foi realizada visita técnica pela equipe da AGIR, ocasião em que se constatou, in loco, a ausência de abastecimento regular no imóvel.

Posteriormente, o próprio SAMAE reconheceu que a residência do usuário estava localizada em ponto crítico da rede de abastecimento, na divisa entre diferentes redes (RA-1 e RA-3), o que justificaria os problemas de pressão. Como medida corretiva, foi indicada a interligação da rede predial à RA-3, a qual, entretanto, somente foi efetivada em 02/04/2025, após reiteradas reclamações e intervenção da Agência Reguladora.

Ainda assim, ao longo dos meses de fevereiro e março de 2025, permaneceram registros de falhas no abastecimento, corroborados tanto por vídeos apresentados pelo usuário quanto por dados técnicos da própria prestadora, que evidenciaram pressões inferiores aos limites normativos em diversos momentos. Ademais, o histórico de consumo do imóvel demonstrou



reiteradas inconsistências ao longo do período, com valores incompatíveis com o perfil de uma residência composta por três moradores.

Em sua defesa, o SAMAE sustentou a inexistência de vazamentos no imóvel, a regularidade do funcionamento do hidrômetro e a adequação do abastecimento após as intervenções realizadas, atribuindo a variação de consumo a fatores legítimos. Contudo, não apresentou comprovação técnica suficiente para afastar as alegações do usuário.

Diante desse contexto, o usuário reiterou seu pedido de revisão das faturas, devolução dos valores pagos indevidamente e reconhecimento da falha na prestação do serviço, razão pela qual os autos foram submetidos à análise desta instância para julgamento.

A equipe técnica da **AGIR** analisou os documentos constantes nos autos, incluindo os relatórios de pressão e o histórico de consumo, emitindo parecer também favorável ao usuário acerca da situação, sendo o processo apto para julgamento.

O Processo Administrativo de Ouvidoria nº 3911/2024 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

A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço de abastecimento de água, se há justificativa para a revisão das faturas cobradas e quais medidas devem ser adotadas pela prestadora.

A prestação de serviços públicos essenciais, como o abastecimento de água, deve observar os princípios da continuidade, eficiência e adequação, conforme previsto na legislação aplicável. No presente caso, verifica-se que o usuário apresentou robusto conjunto probatório, especialmente por meio de registros audiovisuais que evidenciam baixa vazão e interrupções no fornecimento, vídeos demonstrando a presença de ar na rede — circunstância que pode impactar diretamente a medição de consumo — e histórico de consumo com indícios de inconsistência frente à qualidade do serviço prestado.



Os relatórios técnicos de pressão apresentados indicam medições realizadas em determinados períodos; contudo, tais dados não são suficientes para afastar integralmente as evidências trazidas pelo usuário, sobretudo considerando a natureza intermitente dos problemas relatados. Ademais, a presença de ar na tubulação é situação que pode comprometer tanto a regularidade do abastecimento quanto a correta aferição do consumo, sendo responsabilidade da prestadora garantir a adequada operação do sistema.

Dessa forma, verifica-se que há indícios suficientes de falha na prestação do serviço, ao menos em parte do período analisado.

Diante dos argumentos apresentados pelo usuário, pela prestadora e pela equipe técnica da AGIR, bem como da análise de toda a documentação constante nos autos — especialmente os vídeos, relatórios de pressão e histórico de consumo —, o entendimento desta Conselheira é no sentido de dar provimento ao recurso interposto pelo usuário J.A.F., para determinar à prestadora:

- I. A **revisão das faturas** de competências 12/2021 e 06/2022, bem como as faturas referentes ao período de setembro de 2024 a abril de 2025, com base no art. 20, inciso III e §2º do Código de Defesa do Consumidor, promovendo o recálculo com base na estimativa de consumo apurada mediante nova leitura, nos termos do art. 115, inciso I, do Decreto nº 10.809/2015, exceto as competências 12/2021 e 06/2022, cuja estimativa deverá ser calculada com base na média histórica de consumo do imóvel, tendo em vista a impossibilidade de aferição retroativa por nova leitura;
- II. Considerando a possível inadequação na prestação do serviço; **determinar que o SAMAE adote medidas técnicas corretivas**, a fim de garantir pressão adequada e eliminar a presença de ar na rede; recomendar o acompanhamento técnico da unidade consumidora, com a realização de novas medições em razão da falha na prestação do serviço.
- III. A **devolução dos valores pagos indevidamente** nos termos do art. 115, inciso I, do Decreto Municipal nº 10.809/2015. Além disso, eventual cobrança realizada pela prestadora, em razão do corte efetivado após o início da tramitação da



manifestação do usuário perante a AGIR, também deverá ser restituída. A **devolução dos valores indevidamente** cobrados pela prestadora deverá observar o disposto na Resolução Normativa AGIR nº 001/2013, que assim determina:

Art. 121. **Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento**, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

[...]

II - **faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente**, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação. Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 122. **Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver**, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

[...]

II - **quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária**, conforme critérios definidos no artigo 129;

Por fim, enfatiza-se que o descumprimento das normas supracitadas configura infração administrativa, nos termos do art. 13 da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013:

Art. 13. [...] I - restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato de programa ou concessão; II - ressarcir os danos causados ao usuário em função do serviço prestado;

É como voto.

Blumenau, 31 de março de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br ISABELLA OTAVIANO FURLAN
Data: 31/03/2026 11:20:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Isabella Otaviano Furlan

Relatora