

## CONSELHO SUPERIOR

**Data:** 05/10/2017

**Processo:** 000985-39.00/15-2

**Assunto:** Irregularidade em Hidrômetro – Análise de recurso da CORSAN

**Conselheira-Relatora:** Eleonora da Silva Martins

**Conselheiro-Revisor:** João Nascimento da Silva

### I - DO RELATÓRIO

O presente expediente administrativo teve início através de recurso interposto pelo usuário Gilberto Jaques dos Santos em nome do titular do imóvel, José Silveira, junto à AGERGS em 21/05/2015 contra decisão da CORSAN, referente à irregularidade no medidor de registro de consumo de água, descrita como “Lacre das Conexões Violado”, conforme autuação ocorrida em 05/12/2014, relativa ao imóvel nº 0313690-6 em Canoas, que aplicou penalidade de multa no valor de R\$ 202,79 e cobrança de recuperação de consumo no valor de R\$ 1.177,92.

O usuário alega em seu recurso que desde janeiro de 2015 está tentando resolver o problema com a CORSAN. Informa que não costuma ficar o mês todo em casa por motivos de saúde de sua esposa, que é usuária de oxigênio contínuo. Afirma que a CORSAN está multando-o por baixo consumo de água e porque um rapaz, ao limpar seu pátio, quebrou ou violou o lacre. Esteve na CORSAN disposto a pagar a multa dos lacres e explicou a sua situação; orientaram-no a fazer uma carta de defesa. Sua carta restou indeferida. Não recebeu a multa dos lacres para pagar e está sendo multado por baixo consumo de água, sendo que na casa residem apenas o usuário e a sua esposa, a qual é

hospitalizada frequentemente. Explica que é aposentado e recebe R\$ 552,00 por mês, não tendo condições de pagar o valor cobrado. Diz que o consumo baixou desde que passou a residir no local; anteriormente o consumo era maior porque lá residia uma idosa de 90 anos, que utilizava muita água em razão de ser acamada. A cobrança recebida é de R\$ 202,79 pela multa do lacre e de R\$ 1.177,92 pelo consumo. Relata não ser o proprietário do imóvel, havendo processo de inventário em andamento. Juntou cópia do comunicado de suspensão da prestação dos serviços pela CORSAN a partir de 18/05/2015, cópia da fatura de competência de 02/2015 com valor total de R\$ 1.431,68 (sendo R\$ 50,97 por serviços prestados, R\$ 202,79 por violação do lacre nas conexões do quadro e R\$ 1.177,92 por recuperação de consumo de água), cópia do comunicado sobre o indeferimento do seu contraditório pela CORSAN emitido em 13/01/2015 e cópia de notificação de débito emitida em 21/04/2015, relativa à fatura de competência de 03/2015, no valor de R\$ 62,90 e vencida em 10/04/2015, acompanhada do comprovante de pagamento em 19/05/2015.

A CORSAN manifestou-se através de correspondência eletrônica, alegando que a fatura de competência 02/2015, em que está inclusa a multa pela infração e recuperação de consumo, foi colocada "em processo", aguardando a deliberação da AGERGS e não gerando suspensão de abastecimento por inadimplência. Juntou cópia do auto de constatação nº 3480 assinado pelo usuário em 05/12/2014, tela do comunicado sobre o resultado do processo de infração com o indeferimento do contraditório emitido em 13/01/2015, cópia da autorização de serviço, cópia AR recebido no endereço do imóvel em 15/12/2014, fotos do imóvel e dos lacres violados, bem como cópia do processo interno da CORSAN contendo pareceres da comissão interna, carta de defesa do usuário Gilberto Santos, relatório de autorização de serviço, histórico mensal de consumo do imóvel 313690-6 no período de 02/2014 a 01/2015 e *check list* da CORSAN.

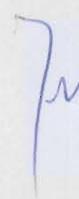
A Ouvidoria da AGERGS se manifestou através da Informação nº 210/2015-SOA, esclarecendo que:

- 1- O histórico de consumo apresenta leituras regulares, compatíveis com o imóvel, e sem alteração após a regularização.
- 2- As fotografias acostadas demonstram a irregularidade descrita.
- 3- A concessionária não apresentou a Memória de Cálculo, tampouco demonstrou o seu envio ao recorrente, conforme dispõe o Regulamento em seu artigo 83, VI.
- 4- Conclui que a cobrança de “Multa por Lacres das Conexões Violados” está de acordo com o disposto no regulamento. No entanto, a cobrança de “Recuperação de Consumo” deve ser cancelada, pois não foram apresentados os critérios e os cálculos dos valores a serem recuperados, contrariando o RSAE.

O Diretor de Qualidade decidiu pelo provimento parcial do recurso, mantendo a cobrança da multa por lacre das conexões violado, no valor de R\$ 202,79, e cancelando a cobrança da recuperação de consumo, no valor de R\$ 1.177,92.

Em 22/09/2016, as partes foram notificadas da decisão.

A CORSAN interpôs recurso por meio do qual alega que o enquadramento das irregularidades é apresentado na notificação de infração que é remetida ao usuário com aviso de recebimento. Apresenta tela da notificação, emitida em 10/12/2014, que descreve a infração, o artigo do RSAE e o valor da multa. Na sequência, observa que a motivação para o cancelamento da recuperação de consumo se origina na falta de apresentação da memória de cálculo e na falta de demonstração do encaminhamento de tal informação ao usuário. Informa que o



processo de notificação é automatizado. Refere que na notificação da infração ora analisada foi fornecida toda informação referente ao processo de infração; para o item recuperação de consumo foi fornecido o memorial descritivo da apuração de média para compor os cálculos, valores faturados no período e valores a recuperar. Apresenta tela da notificação com os seguintes dados:

Itens considerados no recálculo de consumo conforme Art 87 do RSAE item I

1. Período da irregularidade: 11/2013 a 12/2014
2. Consumo médio aplicado: 26m<sup>3</sup> por mês, referente a(s) competência(s) 04/2013, 05/2013, 06/2013, 07/2013, 08/2013, 09/2013
3. Consumo devido no período da irregularidade: 364m<sup>3</sup>
4. Consumo faturado no período da irregularidade: 76m<sup>3</sup>
5. Consumo a recuperar para o imóvel: 288m<sup>3</sup>
6. Valor a recuperar: R\$ 1.177,92 (água)

Reforça que o documento de notificação é encaminhado via Correios e apresenta cópia do AR recebido no endereço do imóvel em 15/12/2014. Requer análise e deferimento da manutenção do valor de recuperação de consumo e, por fim, afirma ter comprovado que a CORSAN obedeceu a todos os dispositivos da RN 14/2014 e RSAE.

Notificado do recurso apresentado pela CORSAN através do Ofício nº 182/2017-DQ, o usuário não apresentou contrarrazões.

A Ouvidoria, em 02/05/2017, por meio da Informação nº 88/2017-SOA, afirma que:

- 1- A CORSAN, na documentação acostada quando da instrução do presente expediente administrativo, não demonstrou a ciência do usuário através de AR (Aviso de Recebimento dos Correios) acerca dos critérios de Recuperação de Consumo.

2- A apresentação de documentos comprobatórios para embasamento da cobrança deve se dar na fase de instrução, não sendo aceitos documentos pré-existentes em fase de recurso.

3- Salienta-se que nem mesmo esta Ouvidoria teve acesso aos critérios e cálculos que deram origem ao valor lançado como Recuperação de Consumo.

4- Conclui que a concessionária não apresentou elementos suficientes para alterar o entendimento contido na Informação 210/2015 – SOA e no Ofício Nº 98/2016 - DQ, devendo ser mantida a decisão da Diretoria de Qualidade, dando prosseguimento à cobrança de “Multa por Lacres das Conexões Violados” e cancelando a cobrança de “Recuperação de Consumo”.

Em 03/05/2017, a Diretoria de Qualidade notificou as partes sobre a manutenção da decisão inicial e do encaminhado do recurso apresentado pela CORSAN para apreciação pelo Conselho Superior.

Em 03/05/2017, a Diretoria de Qualidade deu ciência de sua decisão à Diretoria-Geral.

Em 11/05/2017, a Diretoria-Geral encaminhou o processo para apreciação do Conselho Superior conforme art. 3º da Resolução Normativa nº 26/2016.

É o relatório.



## II - DA FUNDAMENTAÇÃO

A AGERGS atua na área de saneamento por previsão na Lei nº 10.931/97 e por delegação dos Municípios, mediante Convênio específico firmado com a Agência.

Durante o trâmite do presente processo o município de Canoas, onde se localiza o imóvel e a unidade consumidora objeto da penalidade recorrida, denunciou o Convênio com a AGERGS. Porém, tendo em vista que o recurso do usuário foi interposto ainda na vigência do convênio e que diversos procedimentos foram efetivados até a denúncia entendo que esta Agência em respeito ao usuário deva concluir a análise da matéria.

O Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, ao tratar da apuração de irregularidade, estabeleceu procedimentos a serem observados pela empresa em respeito ao contraditório e à ampla defesa, prevendo que da decisão emitida caberá recuso à AGERGS.

A análise feita pela Ouvidoria da AGERGS esclarece que a irregularidade descrita como "Lacre das conexões Violado" ficou demonstrada através das fotografias acostadas.

Nesse sentido, a irregularidade constatada enquadra-se no artigo 71, parágrafo único<sup>1</sup>, do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, o qual

---

<sup>1</sup> Parágrafo único. Somente servidores da CORSAN ou pessoas devidamente autorizadas pela Companhia, poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

determina que é vedada a intervenção do usuário no hidrômetro, o que somente pode ser feito por pessoas autorizadas pela CORSAN.

Vale, ainda, destacar que o titular ou usuário é responsável pela custódia dos equipamentos de medição<sup>2</sup>, bem como por danos causados aos equipamentos decorrentes de qualquer procedimento irregular<sup>3</sup>.

Quanto à cobrança de recuperação de consumo, verifica-se que a CORSAN, em sua primeira manifestação à AGERGS, deixou de apresentar cópia da Notificação ao Usuário, com a memória descritiva dos cálculos. Apresentou apenas cópia de AR recebido no endereço do imóvel em 15/12/2014 (sem identificar o seu conteúdo) e **histórico mensal de consumo do imóvel 313690-6 no período de 02/2014 a 01/2015**, que, de acordo com a Ouvidoria, apresenta leituras regulares, compatíveis com o imóvel, e sem alteração após a regularização.

Na fase de recurso à decisão de 1ª instância da AGERGS, a CORSAN colacionou o teor da Notificação em sua manifestação, no qual especifica como base legal o artigo 87, I, do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto e as **competências de 04/2013, 05/2013, 06/2013, 07/2013, 08/2013, 09/2013 utilizadas para cálculo do consumo médio**. Logo, a análise dos dados não permite estabelecer correspondência entre as competências do histórico mensal do imóvel e as competências utilizadas como referência para o cálculo do consumo médio.

---

<sup>2</sup> Art. 127. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis à CORSAN.

<sup>3</sup> Art. 128. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar à CORSAN toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

Sobre a matéria, dispõe o Regulamento de Serviços de Água e Esgoto:

Art. 87. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

I – média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – determinação dos consumos de água por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

§ 1º Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares de que trata o art. 82, **o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água.**

§ 2º No caso de procedimentos irregulares, não sendo possível à CORSAN a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas, caberá à Companhia solicitar à autoridade competente a determinação da materialidade e da autoria da irregularidade, nos termos da legislação aplicável.

(grifou-se)

Assim, incabível a cobrança de recuperação de consumo que apresenta período de referência para o cálculo incompatível com o período do histórico mensal de consumo apresentado, não restando evidenciado o critério utilizado para a definição do período de duração da irregularidade.

Ademais, a análise da documentação permite constatar que o Auto de Constatação entregue ao usuário não menciona a possibilidade de requerimento de perícia técnica no medidor. Portanto, verificado também o descumprimento do disposto no inciso IX do artigo 82 do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Art. 82. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, a CORSAN emitirá "AUTO DE CONSTATAÇÃO", em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações: (...)

IX – possibilidade de requerimento de perícia técnica, seu custo e eventual pagamento pelo usuário em caso de confirmação da irregularidade.

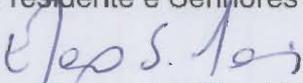
Diante do exposto, resta comprovada a violação dos lacres das conexões, sendo prejudicada a cobrança da recuperação de consumo aplicada.

Sendo assim,

### III – VOTO POR

- 1- Conhecer e negar provimento ao recurso interposto pela CORSAN, mantendo a decisão do Diretor de Qualidade, que manteve a cobrança da multa por lacre das conexões violado, no valor de R\$ 202,79 (duzentos e dois reais e setenta e nove centavos), e cancelou a cobrança da recuperação de consumo, no valor de R\$ 1.177,92 (mil, cento e setenta e sete reais e noventa e dois centavos), aplicadas ao usuário Gilberto Jaques dos Santos em nome do titular do imóvel nº 0313690-6.

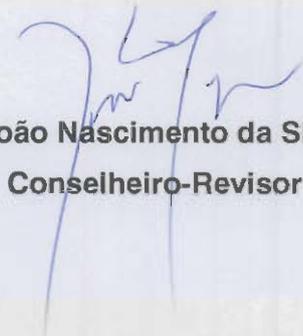
É como voto, Senhor Presidente e Senhores Conselheiros.

  
**Eleonora da Silva Martins**  
**Conselheira-Relatora**

#### **IV - DA REVISÃO**

Em conformidade com o disposto no Regimento Interno da AGERGS, revisei o relatório e confirmo a sua correção quanto à descrição dos fatos e à fundamentação das partes.

Quanto ao mérito, reporto-me à fundamentação apresentada pela Conselheira-Relatora, acompanhando o seu voto.



**João Nascimento da Silva**  
**Conselheiro-Revisor**