

CONSELHO SUPERIOR

Data: 06/11/2018

Processo: 001792-39.00/17-3

Assunto: Impugnação em face de medição elevada no consumo água –
Análise de recurso da Concessionária

Conselheiro Relator: Luiz Henrique Mangeon

Conselheiro Revisor: Luiz Dahlem

I – RELATÓRIO

O processo teve início com recurso apresentado pela usuária Tereza Magnus Barbosa, Código do imóvel 97242-8, município de Xangri-lá, à AGERGS em 20/12/2017, contra decisão da CORSAN, que além de desconsiderar solicitação da usuária relacionada ao consumo de água, considerado muito elevado, ainda encaminhou seu nome ao SPC.

A usuária alega, em síntese, que:

- em 02/06/2017 dirigiu-se à US de Xangri-lá para entregar requerimento solicitando a revisão de uma cobrança de 29 m³ referente à fatura de competência 05/2017, uma vez que seu consumo histórico estaria em torno de 8 m³ (SEI 0168322);

- em 09/07/2017 recebeu Carta do Serviço de Proteção ao Crédito informando que a CORSAN havia aberto registro de débito referente à citada fatura, no arquivo do SPC (SEI 0168323);

- após muita insistência, em 31/07/2017, a CORSAN retirou o hidrômetro para aferição (SEI 0168326);

- em 29/11/2017 recebeu comunicado da CORSAN com o resultado da aferição onde constava o seguinte parecer: "Hidrômetro apresenta submedição

na vazão Mínima: erro de 39,83%. Reprovado em aferição interna” e como conclusão: “O instrumento não satisfaz as condições mínimas aplicáveis à verificação por solicitação do usuário/proprietário estabelecidas na portaria INMETRO nº 246/2000” (SEI 0168325 e 0168324); e

- seu medidor era o mesmo há 10 anos, e que a CORSAN teria descumprido seu programa de substituição de hidrômetros (SEI 0168320).

Por fim, requer:

- que acolha as suas considerações;
- que decida em conformidade com o art. 89 do RSAE, e que o valor de R\$ 209,25 seja devolvido em dobro, podendo ser compensado nas faturas futuras, e
- que retire o valor de R\$ 61,20, cobrado sobre a aferição do hidrômetro em questão (SEI 0168321).

Juntou cópia dos seguintes documentos: requerimento protocolado na CORSAN, Carta do SPC, Comunicação da CORSAN com Laudo de Aferição de Hidrômetros, Recibo de Retirada de Hidrômetro e fatura de competência do mês 11/2017, onde consta a cobrança pela aferição do hidrômetro.

Na resposta apresentada pela CORSAN à AGERGS, a Companhia apresenta alguns dos documentos solicitados, cópia do art. 72 do RSAE, que trata sobre a aferição do hidrômetro, bem como cópia do item 6.1.3 da Norma DC-SUFAC – FAT 003, que regulamenta o refaturamento de valores em caso de “submedição” do hidrômetro, concluindo que não haverá ressarcimento de valores (SEI 0168658).

O Serviço de Ouvidoria da AGERGS se manifestou através da Informação nº 18/2018 - SOA, apresentando que:

- 1 – a solicitação da usuária encontra guarida no artigo 72, §§ 4º e 5º do RSAE¹,

¹ **Art. 72.** O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

- 2 – pela análise de consumo da unidade consumidora o referido ciclo demonstra leitura acima do padrão, fugindo à média consumida pelo imóvel,
- 3 – muito embora o laudo de aferição aponte submedição, a conclusão da perícia é de que o equipamento foi reprovado nos testes, e
- 4 – o RSAE prevê a devolução dos valores faturados a maior, conforme previsto nos §§ 1º e 2º do inciso II do artigo 88²,
- 5 - Conclui que a concessionária deve proceder à devolução do valor cobrado pela perícia no equipamento, assim como recalculer o faturamento relativo ao ciclo 05/2017 (29 metros cúbicos), de acordo com os critérios elencados nos dispositivos citados.

A Diretoria de Assuntos Jurídicos, através da Informação DJ-AGERGS nº 49/2018 (SEI 0177085) analisou a questão e apresentou as seguintes considerações:

1 - A requerente juntou ao expediente a fatura objeto de contestação a qual apresenta um consumo de 29m³ referente a competência de 05/2017, tratando-se um aumento abrupto no consumo em relação às leituras anteriores, o que basta para se investigar as causas específicas. Essa providencia foi tomada

(...)

§ 4º No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de retirada, aferição e recolocação do aparelho, conforme tabela vigente.

§ 5º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, a CORSAN providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no art. 87, providenciando a devolução dos valores pagos a maior ou a devolução nas faturas subseqüentes, observado o disposto no inciso II do art. 88 deste Regulamento.

² **Art. 88.** Caso a CORSAN tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

(...)

II- em caso de faturamento a maior, a CORSAN deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

§ 1º Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subseqüente ou, por opção do usuário, em moeda corrente em até 30 (trinta) dias a contar da opção, acrescida de juros contados a partir da data do pagamento.

§ 2º Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data do pagamento.

pela requerente por meio de impugnação ao valor da fatura, ocasião em que buscou explicações acerca do aumento excessivo,

2 - a solicitação da usuária encontra guarida no artigo 72, §§ 4º e 5º do RSAE;

3 - muito embora o laudo aponte submedição, a conclusão da perícia é de que o equipamento foi reprovado nos testes, ou seja, há possibilidade de que o mesmo não tenha medido corretamente o consumo gerador das faturas impugnadas.

4 - a CORSAN deve dotar um dos seguintes critérios: emita nova fatura pela média mensal dos seis meses anteriores às faturas impugnadas; ou; que a determinação do consumo de água se dê por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar, conforme previsto nos incisos I e II do artigo 87 do RSAE³;

5 - conclui pelo acolhimento do pedido de revisão de fatura protocolado pela usuária, com base nos artigos 72 e 87 do RSAE, devendo ser cancelada a cobrança da competência 05/2017, emitindo-se nova fatura contemplando no cálculo a média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao ciclo da irregularidade. E uma vez constatado deficiência no hidrômetro por motivo não atribuível à usuária, e caso já tendo sido paga a fatura, sugere-se que a CORSAN providencie a devolução, em dobro, das quantias recebidas indevidamente na forma do art. 88, inciso II do RSAE.

A Direção-Geral da AGERGS, com base na Informação DJ/AGERGS Nº 49/2018 - decidiu pelo conhecimento do recurso e pelo seu provimento, devendo ser cancelada a cobrança da competência 05/2017, por não estar de acordo com o disposto no RSAE, emitindo-se nova fatura, contemplando, no

³ **Art. 87.** A revisão do faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente 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 ciclo da irregularidade;

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



cálculo, a média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao ciclo da irregularidade; e que o valor cobrado a título de despesas de retirada, aferição e recolocação do hidrômetro igualmente deverá ser devolvido e, já tendo sido paga a fatura nos termos indicados no art. 88, inciso II do RSAE, a CORSAN deve atender ao disposto no Regulamento (SEI 0177426).

As partes foram oficiadas da decisão em 09/04/2018.

A CORSAN interpôs recurso (SEI 0178927) onde apresenta que:

1 - conforme previsto no § 3º do artigo 72 do RSAE⁴ no caso de aferição do hidrômetro será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por Portaria de Inmetro, e ocorrendo variação fora destes limites proceder-se-á conforme estabelecido em norma específica. E que a Norma Interna DC-SUFAC-FAT 003 Item 6.1.3 "b" prevê que para resultado de submedição ou normal: não haverá alteração no consumo da fatura;

2 - o conceito de submedição - medição a menor do volume que efetivamente passa pelo hidrômetro - por si só já consolida que a usuária em nenhum momento é prejudicada, mas ao contrário, é beneficiada visto que não paga pelo volume real consumido, e

3 - o hidrômetro ali instalado tem o condão de medir o volume efetivamente utilizado e com certeza poderá haver variações, motivo secundário pelo qual há a instalação do aparelho já que este serve como fiscal do consumo efetivo. E a simples negação deste consumo não desonera a usuária do pagamento do efetivo consumo registrado, já que não comprovou a mesma ter havido qualquer ação da Companhia que desabone tal cobrança, quais sejam: erro de leitura, vazamento no quadro, ou erro comprovado na aferição que indique sobremedição.

Por último, pede a manutenção da fatura em questão e aferição do hidrômetro.

⁴ § 3º Será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por Portaria do INMETRO, na precisão de registro dos hidrômetros, em condições normais de funcionamento. Ocorrendo variação fora dos limites estabelecidos por esta Portaria, proceder-se-á conforme estabelecido em norma específica.



A usuária foi notificada duas vezes através de AR, que foram devolvidos à AGERGS e pelo Diário Oficial do Estado (SEI 0194949, 0197059 e 0197932), e não apresentou manifestação.

Por fim, a Direção-Geral mantém a decisão tomada anteriormente e encaminha o processo para deliberação do Conselho Superior (SEI 0199382 e 0199385).

É o relatório.



II – 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, como é o caso de Xangri-lá onde se localiza o imóvel e a unidade consumidora objeto da discussão.

O Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, ao tratar da aferição do hidrômetro, estabeleceu procedimentos a serem observados pela empresa, conforme estabelecido no artigo 72:

Art. 72. O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

(...)

§ 4º No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de retirada, aferição e recolocação do aparelho, conforme tabela vigente.

§ 5º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, a CORSAN providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no art. 87, providenciando a devolução dos valores pagos a maior ou a devolução nas faturas subsequentes, observado o disposto no inciso II do art. 88 deste Regulamento.

Conforme o Laudo de Aferição de Hidrômetros nº 9337320 (SEI 0168659) o aparelho apresenta parecer de submedição na vazão mínima com erro de 39,88%, enquanto que o Erro Máximo Admissível é de + ou - 10%, sendo o aparelho reprovado em aferição, com a conclusão de que o instrumento não satisfaz as condições mínimas aplicáveis à verificação por solicitação do usuário/proprietário estabelecidas na portaria INMETRO nº 246/2000.

Por ter sido reprovado nos teste, tanto a Ouvidoria como a Diretoria de Assuntos Jurídicos entenderam que a concessionária deveria proceder à devolução do valor cobrado pela perícia no equipamento.



E, uma vez que o aparelho apresentou defeito, a contrário senso do previsto no § 4º do artigo 72, somente poderiam ser cobradas as despesas de retirada, aferição e recolocação do hidrômetro se o mesmo apresentasse defeito.

Por sua vez, quanto à medição referente ao mês 05/2017 a Ouvidoria apresenta que “o citado ciclo demonstra leitura acima do padrão, fugindo à média consumida no imóvel” (SEI 0172059) e a Diretoria de Assuntos Jurídicos apresenta: “há a possibilidade de que o mesmo não tenha medido corretamente o consumo gerador das faturas impugnadas” e posteriormente acrescenta: ““não é demasiado lembrar que a Corsan é prestadora de serviço público, submetendo-se, nos moldes do art. 3º do CDC, às regras da legislação consumerista. Desse modo, a ausência de comprovação robusta quanto ao efetivo consumo de água e ainda, constatado que hidrômetro apresentava defeito, pois a perícia comprovou que este marcava submedição, não se pode olvidar da “possibilidade de que o mesmo não tenha medido corretamente o consumo gerador da fatura impugnada”. Assim, não se mostra plausível atribuir o encargo à parte autora, notadamente hipossuficiente na relação”” (SEI 0177085).

O RSAE estabelece o regramento para a revisão do faturamento, conforme previsto no artigo 87:

Art. 87. A revisão do faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente 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 ciclo da irregularidade;

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

E de fato, verificando o consumo dos 12 (doze) meses anteriores à fatura impugnada verificamos que a média de consumo foi 7,5 m³, e que nos 7 (sete) meses após a referida fatura o consumo médio foi de 7,43 m³.



Desta forma, com base nos artigos 72 e 87 do RSAE deve ser cancelada a cobrança da competência 05/2017, emitindo nova fatura contemplando no cálculo a média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao ciclo da irregularidade.

Com relação ao pedido da usuária de devolução em dobro dos pagamentos efetuados, e compensação nas faturas futuras, entendo que o mesmo é adequado, visto o que o próprio RSAE nos artigos 88 e 89 estabelece os procedimentos a serem seguidos:

Art. 88. Caso a CORSAN tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:
(...)

II – em caso de faturamento a maior, a CORSAN deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

§ 1º Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, em moeda corrente em até 30 (trinta) dias a contar da opção, acrescida de juros contados a partir da data do pagamento.

§ 2º Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data do pagamento.

Art. 89. Constatado o descumprimento do procedimento administrativo estabelecido neste Regulamento para a aplicação de multa, ressarcimento de danos e revisão de faturamento, a AGERGS poderá determinar a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo engano justificável da CORSAN, a teor do que dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim sendo, com base nos pareceres técnicos e no Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN,

III – VOTO POR

- 1- Conhecer e negar provimento ao recurso apresentado pela CORSAN, mantendo a decisão da Diretoria-Geral, que cancelou a cobrança da competência 05/2017 e do valor cobrado a título de despesas de retirada, aferição e recolocação do hidrômetro, aplicadas à usuária Tereza Magnus Barbosa, titular do imóvel 97242-8, conforme §§ 4º e 5º do art. 72 do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto e fundamentação supra.

- 2- Determinar que a CORSAN emita uma nova fatura para a competência 05/2017, conforme previsto nos artigos 72 e 87 do RSAE, contemplando no cálculo a média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao ciclo da irregularidade.

- 3- Determinar que a CORSAN devolva o indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso pela usuária, por meio de compensação nas faturas subsequentes, tanto em decorrência da fatura de competência de 05/2017, como dos serviços de despesas de retirada, aferição e recolocação do hidrômetro, conforme § 1º do art. 88 e art. 89 do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto, caso as mesmas já tenham sido pagas.

- 4- Determinar que a CORSAN comprove o cumprimento do item 3, para fins de registro no presente processo.

É como voto Sr. Presidente e Srs. Conselheiros.



Luiz Henrique Mangeoni

Conselheiro Relator

IV – 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 pelo Conselheiro Relator, acompanhando o seu voto.



Luiz Dahlem

Conselheiro Revisor