

**CONSELHO SUPERIOR**

**Data: 08/11/2018**

**Processo: 001697-39.00/17-9**

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

**Conselheiro Relator: Luiz Henrique Mangeon**

**Conselheiro Revisor: Cleber Palma Domingues**

**I – RELATÓRIO**

O processo teve início com recurso da usuária Zilá da Silva Forte Furtado junto à AGERGS em 08/11/2017, contra decisão da CORSAN em processo de irregularidade na medição de consumo de água, que aplicou penalidade de multa por Lacre das Conexões Violado no valor de R\$ 290,37, referente ao imóvel nº 2393482-4 em Capão da Canoa -RS.

A usuária alega, em síntese, que informou à CORSAN sobre a retirada dos lacres. Diz ter posteriormente entregue pessoalmente sua defesa, e que lhe foi negado o fornecimento de um recibo de entrega. Diz, ainda, ser cardíaca e necessitar de medicamentos. Solicita o cancelamento da cobrança.

A CORSAN apresentou os documentos solicitados pela Ouvidoria, mas não manifestou-se de forma complementar.

O Serviço de Ouvidoria da AGERGS se manifestou através da Informação nº 83/2018 - SOA, apontando que:

- 1 - O histórico demonstra leituras baixas e irregulares, compatíveis com imóvel de uso sazonal. Após a colocação dos lacres não se observa alterações no padrão de consumo.



- 2 – As fotografias acostadas demonstram a falta de um dos lacres das conexões, conforme descrito pela concessionária. No entanto, a recorrente informou à CORSAN acerca do fato, o que é comprovado pelos dados do Sistema Comercial da Companhia e confirmado pela própria Concessionária. Neste sentido, consideramos que a usuária cumpriu com seu dever de informar a situação anormal, conforme dispõe o artigo 128 do RSAE<sup>1</sup>:
- 3 - A irregularidade foi informada pela recorrente em 27/07/2017, e verificada pela CORSAN, com emissão do Auto de Constatação, em 20/09/2017, havendo um lapso de quase dois meses entre a informação da usuária e a fiscalização realizada pela concessionária.
- 4 - Do ponto de vista material, a irregularidade foi caracterizada e comprovada pela concessionária. No entanto, lembra o cumprimento do dispositivo relativo à informação, demonstrando absoluta boa fé da recorrente.
- 5 – Assim, entende que não se justifica a imposição da penalidade por parte da CORSAN, uma vez que o histórico de consumo não indica nenhuma vantagem irregular, as alegações da usuária são comprovadas, tendo a mesma tomado à iniciativa de informar à concessionária sobre a situação anormal, e que a aplicação desta penalidade seria um grande desestímulo a que fatos como este venham a ser comunicados à empresa.

A Direção-Geral da AGERGS, com base no parecer da Ouvidoria decidiu pelo provimento do recurso, cancelando as cobranças de multa por Lacre das Conexões Violado, por cumprido o disposto no artigo 128 do RSAE.

As partes foram oficiadas da decisão em 16/05/2018.

---

<sup>1</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.

A CORSAN interpôs recurso por meio do qual afirma que:

- a análise da Companhia é no fato concreto, nas provas materiais e a partir de elementos objetivos.

- que resta demonstrada a infração, conforme a própria Informação nº 83/2018 – SOA;

- quando a Companhia falha no rito processual, mesmo que minimamente, ocorre a desconstituição da penalidade, e que neste caso, o rito foi plenamente cumprido, e o motivo da Ouvidoria está amparado em um argumento subjetivo – a boa fé da autora;

- em nenhum ponto do RSAE ou da REN 30/2016 é definido que a comunicação do usuário isenta o mesmo do processo administrativo;

- referente ao consumo, por óbvio não existiria anormalidade, pois a retirada do lacre teria por finalidade remover o equipamento de medição por certo período em que demandaria consumo acima da média, como por exemplo: para encher uma piscina, executar reforma ou obras, etc.

A usuária foi notificada e apresentou contrarrazões alegando que não teria condições de pagar. Refere que ao chegar a Capão da Canoa encontrou o lacre violado e que de boa fé comunicou à Companhia.

A Ouvidoria, em 13/09/2018, por meio da Informação nº 198/2018 - SOA, afirma que:

- 1- Muito embora se observem elementos comprobatórios da irregularidade apontada, é inequívoca a boa fé da usuária em relação ao fato.
- 2- A análise da situação é realizada, sim, a partir de elementos objetivos. Porém, o próprio regulamento estabelece obrigações que, ao serem cumpridas pelo usuário, inegavelmente estabelecem outro parâmetro de julgamento: o subjetivo.
- 3- A atitude da usuária, aliada à análise do histórico do imóvel, permite concluir que o fato se deu sem o seu conhecimento e/ou iniciativa.



- 4- Ao respeitar o disposto na norma, a usuária não é passível de penalização.
- 5- Conforme referido na Informação 83/2018-SOA, “A cobrança de multa imposta a uma usuária que tomou a iniciativa de informar à concessionária sobre a situação anormal é um grande desestímulo a que fatos como este sejam comunicados”.
- 6- Concluiu que a CORSAN não apresentou elementos suficientes para alterar o entendimento anterior, devendo ser mantida a decisão da Diretoria Geral, concedendo provimento ao recurso da usuária.

Em 01/10/2018, a decisão foi mantida pela Direção-Geral, e o processo foi encaminhado para apreciação do Conselho Superior.

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 Capão da Canoa onde se localiza o imóvel e a unidade consumidora objeto da penalidade recorrida.

O Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN apresenta na Seção III – Da Apuração de Irregularidade e da Revisão do Faturamento (art. 82 a 89) o procedimento que deve ser seguido quando da constatação de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não seja atribuível à CORSAN. Destaca-se que a AGERGS realmente vem sendo rigorosa na verificação deste procedimento.

O mesmo Regulamento no art. 70 apresenta a maneira como deve ser procedido para demandas deste tipo:

Art. 70. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos somente poderão ser rompidos por representante legal da CORSAN.

Parágrafo único. Constatado o rompimento ou violação de lacres, mesmo não provocando ausência ou redução no faturamento, estará o usuário sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

E da mesma forma, o artigo 127 do RSAE dispõe quanto a responsabilidade:

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.

Portanto, é claro o Regulamento ao estabelecer que os lacres somente poderão ser rompidos por representante legal da CORSAN e que o usuário é o responsável pelos danos causados aos equipamentos, estando sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.



Todavia, o Regulamento no artigo seguinte dispõe que o usuário será o responsável por qualquer dano causado ao equipamento de medição, estabelece também outra obrigação ao usuário:

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.

Entendo que estas duas normas devam ser interpretadas em conjunto. O que levaria um usuário a comunicar a Companhia de um problema na medição se soubesse que invariavelmente receberia uma multa?

A própria Ouvidoria manifesta que isto seria um desserviço à Companhia:

A cobrança de multa imposta a uma usuária que tomou a iniciativa de informar à concessionária sobre a situação anormal é um grande desestímulo a que fatos como este sejam comunicados (SEI 0181184).

Assim, entendo que a CORSAN, apesar de ter seguido todo o rito, conforme alegado em seu recurso, deveria fazer uma interpretação menos restritiva do Regulamento. Aplicar uma multa de R\$ 290,37 a um usuário que comunicou a constatação de um lacre rompido, em um imóvel de veraneio, mesmo quando não há sinais que indiquem vantagem irregular de consumo, não parece uma medida de bom senso.

Deveria haver um valor mais singelo para que a Companhia custeasse a substituição de lacres, sem que isto configurasse a aplicação de uma penalidade.

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



### III – VOTO POR

Conhecer e dar provimento ao recurso apresentado pela usuária Zilá da Silva Forte Furtado, mantendo a decisão da Direção-Geral, que cancelou a multa por Lacre das Conexões Violado, aplicada pela CORSAN referente ao imóvel nº 2393482-4 em Capão da Canoa –RS.

É como voto Sr. Presidente e Srs. Conselheiros.



Luiz Henrique Mangeon

Conselheiro Relator

#### IV - DA REVISÃO

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

Quanto ao mérito, reporto-me à fundamentação apresentada pelo Conselheiro-Relator, acompanhando o seu voto.

  
**Cleber Domingues**  
**Conselheiro-Revisor.**