

REGULAÇÃO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO N. 173/2020

Fiscalização Sob Demanda de Ouvidoria,
conforme processo n. 141/2020.

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Um objetivo primordial da atividade regulatória, constitui o exercício da fiscalização, promovendo a mesma no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendido como os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, nos termos da Lei Federal n. 11.445/07, prestado por qualquer prestador de serviços.

Para tanto, no dia 28 de agosto de 2020, realizou-se fiscalização na Rua Quinze de Janeiro, n. 128, em Canoas/RS, de acordo com o processo 141/2020, emitido pela Ouvidoria da AGESAN-RS, qual versa sobre questionamentos na medição do consumo de água pela usuária.

A fiscalização, observando o disposto na Resolução Normativa AGE n. 006/2019 desta agência reguladora, item 2.2.4 do Manual de Fiscalização, tem o objetivo de:

- 1) aferir informações previamente recebidas;
- 2) conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 4) verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN - RSAE, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) Plano(s) Municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso.

Além do exposto, o Manual de Fiscalização em seu primeiro capítulo determina que:

“a) Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de ouvidoria, denúncias, Ministério Público, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;”

Haja, portanto, a Ouvidoria encaminhado o processo n. 141/2019 à Diretoria de Regulação em 25 de agosto de 2020, a Fiscalização recebeu prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizar diligência ao imóvel supracitado. De acordo com o Manual de Fiscalização, no seu item 2.1.1., têm-se:

“Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à Diretoria de Regulação e Fiscalização, a qual direcionará o processo para o setor competente.”

Com isto, o objetivo da vistoria é verificar *in loco* a situação relatada pela Ouvidoria da AGESAN-RS.

2. A FISCALIZAÇÃO

O planejamento da fiscalização iniciou-se com o encaminhamento do processo da Ouvidoria para a Fiscalização Direta.

De acordo com o Manual de Fiscalização, no seu item 2.1.1., dispõe:

“No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGESAN-RS avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.”

Do fato, de acordo com o processo n. 141/2019, emitido pela Ouvidoria da AGESAN-RS com data de 7 de agosto de 2020, encaminhado para Fiscalização Direta da AGESAN-RS, apresenta o seguinte conteúdo:

“Ao cumprimentá-los venho aqui expor minhas necessidades uma vez que de todas as formas já tentei achar uma solução junto a CORSAN, mas devido as dificuldades encontradas em razão dos canais que a companhia oferece fica muito difícil obter uma explicação que se possa entender uma vez que a companhia entende que a forma que encontrou para fazer uma média do consumo seja correta e não aceitam sequer explicar como esta média é feita. No canal 0800 são pessoas que se quer conhecem a diferença de hidrômetro e um medidor o que dirá explicar o consumo, já no atendimento presencial a marcação de uma data fica sempre muito longe da necessidade do meu problema e se eu não quiser aceitar o que ali e colocado eu tenho que remarcar uma nova data e assim esta situação vem se prolongando. Mas o nosso questionamento está nesta colocação que abaixo vamos descrever.

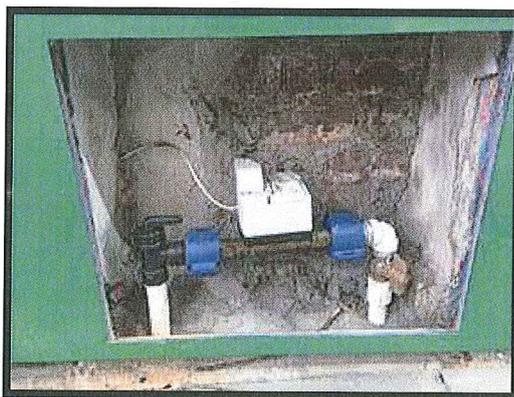
Mês de Cobrança	Consumo	Valor
06/2019	153 m ³	-
07/2019	125 m ³	-
08/2019	120 m ³	-
09/2019	104 m ³	-
10/2019	105 m ³	-
11/2019	123 m ³	R\$ 1.535,51
12/2019	118 m ³	R\$ 2.374,13
01/2020	202 m ³	-
02/2020	79 m ³	-
03/2020	217 m ³	R\$ 2.523,06
04/2020	142 m ³	R\$ 1.774,82
05/2020	779 m ³	R\$ 10.679,00
06/2020	452 m ³	R\$ 5.936,34

Como observamos estes consumos observamos que em média possuímos um consumo médio de 140 m³ já consideramos o valor de março um consumo acima da média e o consumo de 779 m³ fica muito além da nossa média. Também questionamos os valores de Maio e Junho que ficam muito acima da nossa média. Assim queremos uma explicação dos valores Maio e Junho que ao nosso ver são muito altos e descoramos desses valores uma vez que não existe nenhum tipo de vazamento ou evento no prédio que poderia causar um consumo muito alto. Fizemos um protocolo destas reclamações que é Prot.: 2020053822737 junto ao Call Center em Porto Alegre com o atendente Brener Velasques. o que nos atendeu com cordialidade, porém sem nenhum conhecimento sobre consumo de água”.

Dentro do exposto, a vistoria presencial evidenciou situações que se enquadraram neste contexto, na qual foram:

a) O hidrômetro do imóvel está posicionado em frente ao prédio junto a calçada, no endereço rua Quinze de Janeiro, n. 128, em Canoas, onde está instalada a farmácia Maxxi Econômica;

Figura 1: Registro fotográfico do hidrômetro digital.



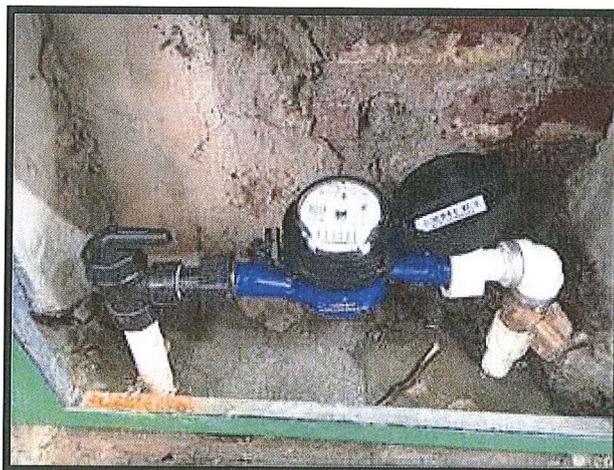
b) No momento da fiscalização presencial foi verificado que os registros de abastecimento e saída de água das caixas d'água estavam abertos, sendo assim, estavam passíveis para ocorrência de fluxo de água. Também não foram evidenciados vazamentos de água nas independências do prédio;

Figura 2: Registros fotográficos da caixa d'água e registros da rede.



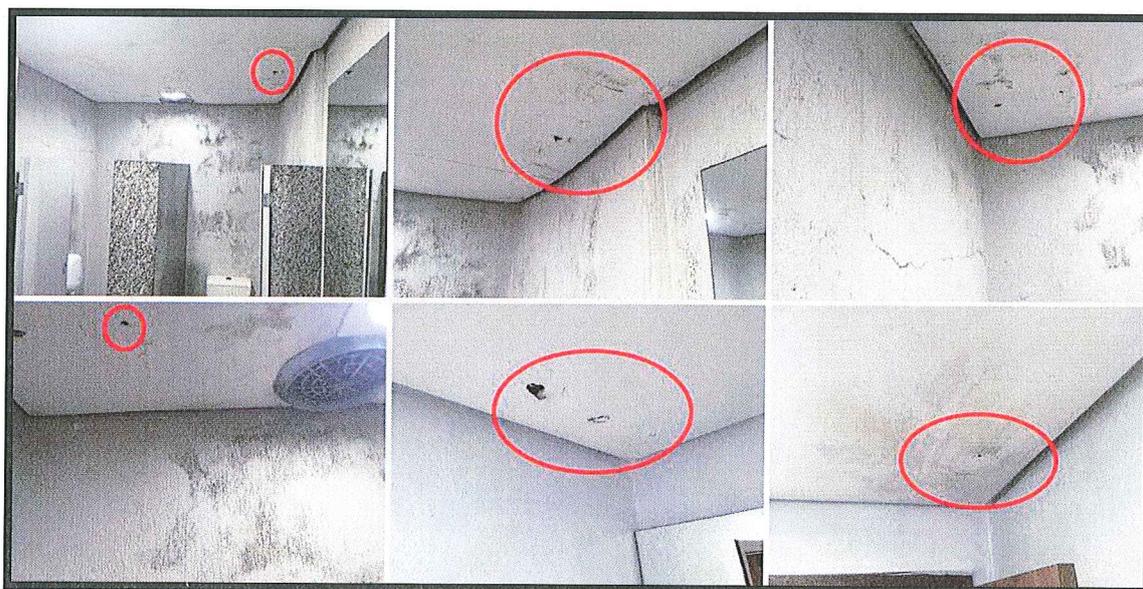
c) A CORSAN substituiu o hidrômetro digital por um hidrômetro analógico durante a ação da fiscalização com o objetivo de facilitar a visualização do fluxo de água através dos ponteiros. Após a substituição, não foi percebido fluxo de água no hidrômetro, o que remete no momento da fiscalização, a instalações prediais de água fria estanques.

Figura 3: Registro fotográfico do hidrômetro analógico.



d) A funcionária da farmácia Maxxi Econômica relatou que no primeiro dia de funcionamento do estabelecimento, em 14 de agosto de 2020, existiam sinais de goteiras e infiltrações nas paredes e forro do banheiro (farmácia está no térreo da edificação), após essa data as goteiras pararam de ocorrer. Essa evidência dá sinais de um possível vazamento de água na estrutura do prédio;

Figura 4: Registro fotográficos do banheiro da farmácia Maxxi Econômica.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

e) Na lateral da farmácia Maxxi Econômica, junto a parede na área externa, existe uma torneira que está acessível ao público, em local de moradia de comunidade. Ficando constatado com abertura da torneira, o escoamento de água e o fluxo de água pelo hidrômetro, comprovando que o consumo de água proveniente desta torneira gera consumo e que é registrado pelo hidrômetro. Esse fato é um possível agravante para o consumo excessivo de água, já que não existem proteções ou delimitações que impossibilitem sua abertura pelo público;

Figura 5: Registros fotográficos da torneira.



f) No final da fiscalização, a CORSAN realizou a instalação do mesmo hidrômetro digital que havia sido removido para as avaliações.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, a Ouvidoria da AGESAN-RS diante das argumentações conflitantes entre a usuária e a CORSAN, solicitou à Fiscalização Direta da AGESAN-RS uma vistoria no local citado para evidenciar situações presentes. Confirmou-se, a não ocorrência de vazamentos aparentes de água e a não ocorrência de fluxo de água no hidrômetro com a rede fechada, o que descarta a possibilidade de vazamento de água oculto neste dia e nesta hora. Contudo, foram identificados fatores que possibilitariam um consumo excessivo de água, que são: os indícios de infiltrações e goteiras no banheiro da farmácia (no térreo da edificação) e a torneira na parte externa da parede da farmácia acessível ao público.

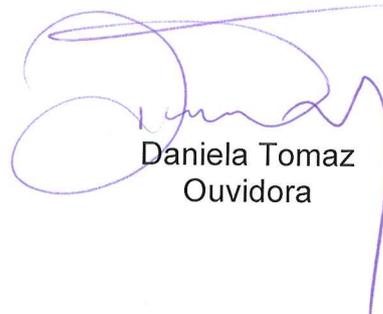
ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 6 (seis) folhas digitadas apenas de um lado, rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Canoas, 28 de agosto de 2020.



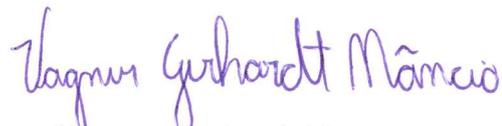
Daniel Luz dos Santos
Assessor de Fiscalização



Daniela Tomaz
Ouvidora



Demétrius Jung Gonzalez
Diretor Geral



Vagner Gerhardt Mâncio
Agente de Fiscalização

De acordo,



Prof. Dr. Eng. Civil Tiago Luis Gomes
CREA RS 112109
Diretor de Regulação