



Ofício nº 13

CMU 000190-LEG 16/Fev/2023 14:05

OF/BRK/CAM-044/2023

Uruguaiana, 14 de fevereiro de 2023.

EXMO.SR.
JOALCEI ALVES GONÇALVES
M.D. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA
Rua Bento Martins, 2619 – Centro, Uruguaiana – Rio Grande do Sul

Ref.: Ofício Div. N° 043/2023/DLEG

Assunto: Contrato de Concessão para Prestação dos
Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de
Esgotamento Sanitário do Município de
Uruguaiana/RS – Contrato nº 160/2011.

Prezado Senhor Presidente,

Com nossos cordiais cumprimentos, a BRK Ambiental Uruguaiana S.A. ("BRK Ambiental" ou "Concessionária"), responsável pela Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana, vem, respeitosamente, em resposta ao ofício em epígrafe, expor o que segue.

No dia 06/02/2022, a Câmara Municipal de Uruguaiana endereçou à Concessionária o Ofício Div. N° 043/2023/DLEG, no qual o Presidente da Casa Legislativa Municipal, o Vereador Joalcei Alves Gonçalves, solicita providências em relação aos apontamentos vinculados ao CDC sob nº 1734506-5.

Inicialmente, antes de adentrarmos nos aspectos referentes ao caso em comento, é importante ressaltar a vigência da Resolução Normativa REN nº 39/2018, instrumento homologado pela AGERGS em 31 de julho de 2018, que dentre outras questões disciplina os incentivos para que os usuários conectem seus imóveis ao sistema público de esgotamento sanitário operado pela Concessionária, assim como disciplina a cobrança pela disponibilidade destes serviços.

Rua Flores da Cunha, 1516
Centro – Uruguaiana - RS
Brasil | CEP 97501-624

Página 1 de 4

REQ. 05/23



Quanto a Cliente em evidência, cumpre esclarecer que a Notificação pela disponibilidade dos serviços ocorreu de acordo com os prazos e demais disposições preconizadas na Resolução Normativa REN nº 39/2018, de modo que a cobrança pela disponibilidade dos serviços passou a ocorrer a partir do mês de março de 2022.

No dia 30/12/2022 foi realizada a vistoria na residência em questão, onde restou confirmado que o imóvel se encontrava com as tubulações internas de esgoto conectadas à ligação domiciliar do Sistema Público de Esgotamento Sanitário em operação, sendo a partir de então, realizada a atualização no tipo de faturamento pelo serviço prestado, ou seja de "esgoto coletado" para "esgoto tratado", conforme estabelecido contratualmente.

Quanto a possível alto consumo no imóvel, a Concessionária esclarece que no dia 20/01/2023 realizou vistoria no imóvel, registrada pela OS nº 230220-6720031, com a presença da Cliente, e não foi identificada nenhuma anomalia nos equipamentos de medição, restando constatado um possível vazamento interno no imóvel. Assim, a Cliente foi devidamente orientada a proceder com o conserto interno.

No dia 13/02/2023 foi realizada nova vistoria no local, acompanhada pela Cliente, que por sua vez relatou a existência de vazamento nas tubulações internas e que o conserto já havia sido realizado, cujo atendimento da Concessionária bem como a pesquisa de satisfação restam contempladas nas imagens a seguir:



ORDEM : 1928156

CDC: 1734506

Dados da Ordem

Data Solicitação	Atendente	Unidade Operacional	Emissão
13/02/2023 16:13	Vânia Valinani	URUGUAIANA	13/02/2023 17:14

Dados do Serviço

Código	Descrição do Serviço Solicitado	Paralelo	Plano Pago	Valor Parcela	Prioridade
310	ÁGUA COMERCIAL VISTORIA TÉCNICA VARIAÇÃO DE	N	1	0,00	NORMAL

Dados Cadastrais

Jurídico / Contrato		Telefone	
CASTURINA VIEIRA		34117087	
Cód. Logr.	Logradouro	Número	Cidade
88	RUA EUSTAQUIO ORMAZABAL	2545	NOVA ESPERANÇA
CEP		Cidade	
Complemento	Proximidade	Tipo Faturamento	Fase de Cobrança
		AGUA+ESGOTO	NOTIFICADO
Tipo de Corte			
Grupo de Leitura	Rota de Leitura	CDC	Período
2	205	1734506	02/2023
Horas de	Horas de	Horas de	Horas de
4	4	4	4
Categoria / Economia	Residencial - 1		
Nº Hidrômetro	Data de Instalação	Leitura Atual	Marca
Y20AA0041684	07/04/2020	703	
Paralelo	Leitura	Leitura	Leitura
4			
Leitura	Leitura	Leitura	Leitura
Dispositivo Anti-Fraude	N		

Observações
REALIZAR A VISTORIA DE ALTA DE CONSUMO, REALIZAR TESTES NO HM E COLETAR ASSINATURA DO CLIENTE NO CELULAR.

Dados Gerais

Data e Hora Início	Data e Hora Término	Encarregado	Equip	Veículo (placa)
13/02/23 16:45	13/02/23 17:00			
Funcionário				
Hidrômetro Novo	Data Instalação	Leitura	Últimas Leituras	
		703	Período	DI / Hr Leitura
			02/2023	10/02/2023
				703
				24
Hidrômetro Recibido	Usado	Leitura	01/2023	10/01/2023
				678
				42
			12/2022	08/12/2022
				637
				32
			11/2022	08/11/2022
				605
				21

Resultado do Serviço

Comentário	
Confirmação de atendimento realizado em conformidade com o solicitado pelo cliente.	
Assinatura do cliente: _____	
Assinatura do técnico: _____	
Data do atendimento: 13/02/2023	

Pesquisa
de satisfaçãoSua opinião é muito
importante para nós!

Você foi atendido com gentileza por nosso funcionário?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10X

O serviço foi realizado satisfatoriamente?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10X

Após a realização do serviço, a área foi limpa e os
entulhos removidos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10X

Assinatura do cliente	Assinatura do técnico	Data
_____	_____	13/02/23
Nome	Telefone	Nº Ordem
_____	_____	1734506
Endereço	Cidade	Nº de complemento
_____	_____	2545
Assinatura do cliente	Data	Serviço
_____	13/02/23	_____

☐ Cliente Ausente ☐ Recusou-se ☐ Menor de Idade ☐ Outros

Imagens 1 e 2 – Ordem de Serviço e Pesquisa de Satisfação.

Rua Flores da Cunha, 1516
Centro – Uruguaiana - RS
Brasil | CEP 97501-624



Importante ressaltar a orientação fornecida à Cliente em relação ao direito de solicitar o recálculo da fatura a partir da comprovação de execução do reparo e eliminação do vazamento, está de acordo com as regras previstas no Regulamento dos Serviços homologado pela Resolução Normativa nº 66/2022 - AGERGS.

O faturamento pela prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário é realizado mensalmente de acordo com o volume utilizado em cada imóvel, que é calculado através da leitura mensal dos números registrados no Hidrômetro, com base na diferença entre o número registrado no mês anterior em comparação com a leitura mais recente.

Os hidrômetros utilizados pela Concessionária são de Fornecedores homologados pelo INMETRO, e certificados por este Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, cujas especificações estão consubstanciadas na Portaria nº 155 de 30 de março de 2022.

Por fim, ciente de termos prestado os esclarecimentos necessários ao encerramento do feito, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,


Icaro Mello Dugaich
Operações
BRK Ambiental Uruguaiana S.A.