



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
PROCON

Uruguaiana, 01 de março de 2023.

CHU 00022-FRM 01/03/2023 10:29

Ref. Ao Ofício Div. nº 041/2023/DLEG
Ilustríssimo Senhor
Vereador Joalcei Alves Gonçalves
MD. Presidente da Câmara Municipal de Uruguaiana – RS.

Ilustríssimo Senhor:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos manifestar-se sobre o ofício acima mencionado, expedido pela Câmara Municipal de Uruguaiana, datado em 02/02/2023, e recebido neste Órgão dia 06/02/2023.

Primeiramente cabe informar que este Procon notificou há Concessionária no dia 06/02/2023; Notificação recebeu o nº 031/2023 Procon. No dia 15/02/2023, a Concessionária protocolou tempestivamente a resposta escrita neste Órgão, razão pela foi analisada.

A Notificação expedida por este Procon requereu ao Fornecedor informações sobre **a cobrança da tarifa de esgoto e irregularidades cometidas contra a usuária cadastrada sob o nº 1734506-5.**

O Fornecedor prestou os esclarecimentos sobre o caso em tela: *“que a Concessionária segue a Resolução Normativa nº 39/2018, instrumento homologado pela AGERGS, em 31/07/2018, 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.*

A Concessionária esclarece que a disponibilidade dos serviços ocorreu de acordo, com o prazo e demais disposições preconizadas na Resolução Normativa nº 39/2018, de modo que a cobrança pela disponibilidade dos serviços passou a ocorrer a partir do mês de março de 2022.

Que no dia 30/12/2022 foi realizada uma vistoria na residência em questão, onde restou confirmado que o imóvel se encontra 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 do imóvel, a Concessionária esclarece que no dia 20/01/2023 realizou vistoria do 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 do imóvel. Assim, a cliente foi devidamente orientada a proceder com o conserto interno.

Que 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
PROCON

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

O faturamento pela prestação de serviços de água e esgotamento sanitário é realizado mensalmente de acordo com o volume utilizado em cada imóvel, que é calculado através de 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.

Este Órgão fez questão de transcrever base que na integra a resposta da Concessionária, tendo em vista que foi esclarecedora, bem como, restou demonstrado que esta procedeu conforme os regramentos pertinentes ao caso em tela.

Vale mencionar que na pagina 3 da resposta escrita (cópia do documento, em anexo), resta demonstrado na OS nº 1928156, que houve a vistoria da residência da Consumidora e que na pesquisa de satisfação do atendimento, a Concessionária recebeu da Consumidor, a nota 10 (dez), nos questionamentos contidos no referido documento (cópia em anexo).

Portanto, este Órgão analisou a resposta escrita e concluiu que o problema foi sanado e que a Concessionária seguiu os regramentos. Por este motivo encaminha cópia do referido documento para análise do Poder Legislativo Municipal.

Desde já fico a disposição para responder eventuais questionamentos e prestar mais esclarecimentos que por ventura achar necessário. Segue em anexo, cópia da Notificação, da Resposta Escrita da Concessionária e o Parecer.

Atenciosamente,



Bel. André Rispoli Recart
Diretor Procon



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
PROCON

CÓPIA

NOTIFICAÇÃO

Notificação Procon nº 031/2022

Uruguaiana, 06 de fevereiro de 2023.

DE: PROCON de Uruguaiana/RS.

FORNECEDOR: BRK – Ambiental – Uruguaiana – S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 13.015.402/0001-01, nesta Cidade.

O PROCON, no uso de suas atribuições legais **NOTIFICA** este Fornecedor sobre os fatos que passara a expor e ao fim final requerer o que segue:

No dia 06/02/2023, foi encaminhado a este Órgão, o Ofício nº 041/2023/DLEG, expedido pela Câmara Municipal dos Vereadores de Uruguaiana, no qual fez uma reclamação sobre a prestação do serviço do fornecedor.

No referido Ofício foi relatado que a usuária identificada pelo código de cliente nº 1734506-5, questiona sobre a cobrança da tarifa de esgoto. Que a referida tarifa de disponibilidade de esgoto é um valor muito elevado e que não concorda com sua cobrança.

Importante mencionar que todos os fatos que foram objeto da reclamação estão contidos no referido Ofício, cópia em anexo.

Este Órgão recebeu o Ofício expedido pelo Câmara Municipal dos Vereadores de Uruguaiana e notifica esta Empresa para preste esclarecimento sobre os fatos acima narrados.

Diante dos fatos acima narrados, o PROCON requer a Vossa Senhoria resposta por escrito, dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, para que esta Empresa preste esclarecimentos sobre o ocorrido, assim como as medidas que serão tomadas para dar uma solução amigável a demanda. A omissão por parte de Vossa Senhoria e desta Empresa, acarretará prosseguimento do processo administrativo, assim como será considerado como infração prevista no art. 330, do Código Penal Brasileiro. A resposta escrita deverá ser entregue na sede deste Órgão, cito Rua duque de Caxias, nº 1.700, Centro, desta Cidade, horário das 08horas às 12horas e das 14 horas às 18 horas. Segue em anexo, cópia do Ofício nº 041/2023/DLEG.

ANA VALÉRIA RUBIM
Atendente do Procon

BRK Ambiental - Uruguaiana S/A	
RECEBIDO	
DIA:	06/02/2023
HORA:	16:14
ASSINATURA	

Ana Rubim
Procon



OF/BRK/PROCON-045/2023

Uruguaiiana, 14 de fevereiro de 2023.

Ao
Procon de Uruguaiiana
Sra. Ana Valéria Rubim
Atendente do Procon

Ref.: Notificação Procon nº 031/2022

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

Prezada Senhora,


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

No dia 06/02/2022, o Procon de Uruguaiiana direcionou à Concessionária a Notificação Procon nº 031/2022, no qual solicitou esclarecimentos sobre o ocorrido, bem como as medidas que serão tomadas para dar uma solução amigável a demanda recebida da Câmara Municipal de Vereadores de Uruguaiiana que relata uma reclamação sobre a prestação do serviço do fornecedor.

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 – Uruguaiiana - RS
Brasil | CEP 97501-624

RECEBIDO PROCON
Data: 15/02/2023
Hora: 09:10


Bel. André Rispoli Recart
Diretor - PROCON
URUGUAIANA - RS

Página 1 de 4



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 de:
13/02/2023 16:13	Vania Vainani	URUGUAIANA	13/02/2023 17:14

Dados do Serviço

Código	Descrição do Serviço Solicitado	Faturado	Plano Pago	Valor Parcela	Prioridade
310	ÁGUA COMERCIAL VISTORIA TÉCNICA VARIAÇÃO DE	N	1	0.00	NORMAL

Dados Cadastrais

Endereço / Contato CASTURINA VIEIRA							Telefone 34117087				
Cód. Logr. 88		Logradouro RUA EUSTÁQUIO ORMAZABAL			Número 2545		Bairro NOVA ESPERANÇA		CEP		
Complemento			Proximidade			Tipo Faturamento AGUA+ESGOTO		Fase de Cobrança NOTIFICADO		Tipo de Conta	
Grupo de Leitura 2		Rota de Leitura 205		CDC 1734506		Período 02/2023		Moradores 4		Categoria / Economia Residencial - 1	
Nr. Hidrômetro Y20AA0041684		Data de Instalação 07/04/2020		Leitura Atual 703		Marca		Ponteiros 4		Lacre 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		Incorregido		Equip		Valeio (plca)	
13/02/23 16:48		13/02/23 17:00							
Funcionários									
Hidrómetro Novo		Data instalação		Leitura		Últimas Leituras			
				706		Período		Dt / Hr Leitura	
						02/2023		10/02/2023	
								Leitura	
								Consumo	
								703	
								2	
Hidrómetro Retirado		Mês		Leitura					
						01/2023		10/01/2023	
								Leitura	
								Consumo	
								579	
								3	
						12/2022		08/12/2022	
								Leitura	
								Consumo	
								637	
								3	
						01/2022		08/11/2022	
								Leitura	
								Consumo	
								605	
								3	

Resultado do Serviço

Protonen werden freigesetzt, die Kombinationen von 2 Protonen mit 2 Neutronen = Helium. Protonen tragen zur Masse von Elementen bei. Elektronen sind positiv und negativ geladen, sie sind konzentriert.

Pesquisa de satisfação



Sua opinião é muito importante para nós!

Você foi atendido com gentileza por nosso funcionário?

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☒

O serviço foi realizado satisfatoriamente?

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☒

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

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☒

name PAULINA LEE 020000650 1973-50
 address andres b. omazabal
 andres b. omazabal
 signature 13 oct/73
 date 13 oct/73
 serial no. 2545
 n° de cumplimiento

☐ 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

Página 3 de 4

LO P



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.