



☆ **Ofício Nº 347/2024 - GP-CS - Ref. BRK**

"Luciana Clipes Ferreira" <[luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br](mailto:luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br)>

EMAIL 40

CMU 001286 - DE 16/ AGO/ 2024 11: 35

13 de agosto de 2024 às 11:35

Para: [bispopadovan@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:bispopadovan@uruguaiana.rs.leg.br)

Cc: "Expediente Uruguaiana" <[expediente@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:expediente@uruguaiana.rs.leg.br)>, [protocolo@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:protocolo@uruguaiana.rs.leg.br)

Spam Score: \_\_\_\_\_

Tags:

CMU 001286 - DE 16/ AGO/ 2024 11: 35

Senhor Presidente,

De ordem da Conselheira-Presidente da AGERGS, encaminho os seguintes documentos para conhecimento:

- Ofício Nº 347/2024 - GP-CS
- Informação DQ N.º 55/2024
- Informação DJ N.º 160/2024

Por gentileza, solicitamos confirmação do recebimento desta mensagem. Desde já agradecemos.

Respeitosamente,



AGERGS

Luciana Clipes Ferreira

Chefe de Gabinete da Presidência

51 3288-8803

[luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br](mailto:luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br)

[www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)







AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - [www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)  
CNPJ 01.962.045/0001-00

Ofício Nº 347/2024 - GP-CS

Porto Alegre, 12 de agosto de 2024.

Ao responder este documento informar:  
Referente ao Processo SEI AGERGS nº 000336-39.00/24-6

Ao Excelentíssimo Senhor  
Ver. Adenildo de Jesus Padovan  
Presidente da Câmara Municipal de Uruguaiana/RS  
[bispopadovan@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:bispopadovan@uruguaiana.rs.leg.br)  
[expediente@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:expediente@uruguaiana.rs.leg.br)

Senhor Presidente:

Na ocasião em que o cumprimentamos, referimo-nos ao Ofício Div. nº 210/2024/DLEG, no qual são solicitadas providências junto à BRK Ambiental quanto à demora da inclusão de consumidora no cadastro de pessoas de baixa renda.

Informamos que a manifestação da empresa BRK (Ofício OF/BRK/AGERGS-068/2024), foi analisada pelas Diretorias de Qualidade dos Serviços e de Assuntos Jurídicas por meio das informações DQ N.º 55/2024 e DJ N.º 160/2024, que seguem em anexo para conhecimento.

Destacamos que ambas as diretorias corroboraram o entendimento de que:

"sejam recalculadas as faturas referentes ao período de 08/2023 a 02/2024 utilizando-se como base a Tarifa Social de acordo com o previsto no § 4º do art. 1º do Anexo II do RSAE, uma vez que o Cadastro Único apresentado pela usuária foi atualizado em 23/11/2022 com validade até 23/11/2024, portanto estava válido no período no qual a Tarifa Residencial Normal foi cobrada (08/2023 a 02/2024)."

Informamos ainda que será dado conhecimento do entendimento das Diretorias à Concessionária BRK Ambiental, ficando estabelecido o **prazo de 10 (dez) dias**, contados do recebimento do ofício, para manifestação.

Sendo o que havia para o momento, ficamos à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Luciana Luso de Carvalho  
Conselheira-Presidente





Documento assinado eletronicamente por **Luciana Luso de Carvalho, Conselheira-Presidente**, em 12/08/2024, às 17:16, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0449123** e o código CRC **3BB90A87**.

000336-39.00/24-6

0449123v6





AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

### INFORMAÇÃO DQ N.º 55/2024

Processo: 000336-39.00/24-6

**Objeto: Atendimento à reclamação da Câmara de Vereadores de Uruguaiana a respeito da dificuldade de usuária para ser enquadrada na categoria Tarifa Social pela BRK Ambiental**

**Senhor Diretor/Gerente:**

Em atendimento ao Encaminhamento nº 357/2024 - DG (0427330), no qual solicita-se que a Diretoria de Qualidade apure os fatos apresentados pela câmara de vereadores de Uruguaiana, tem-se o que segue:

#### DOS FATOS

A análise dos fatos, por parte dessa diretoria de qualidade, está baseada nos seguintes documentos apensados ao presente processo:

1) **Ofício Div. nº 210/2024/DLEG da Câmara de Vereadores de Uruguaiana (0427311)**, no qual foi relatado que a consumidora Sr. Leniane Oliveira de Oliveira havia formalizado pedido de enquadramento como tarifa social na BRK Ambiental a mais de 8 (oito) meses e que, até o momento do envio deste ofício à AGERGS, não havia recebido resposta por parte da delegatária referente à solicitação de enquadramento. Foi informado, ainda, que a usuária encontrava-se em situação complicada e que estava cadastrada no CAD Único, possuía 2 (dois) filhos especiais e corria o risco de ter o fornecimento de água cortado por não ter condições de arcar com os valores da Tarifa residencial normal;

2) Ouvidoria da AGERGS solicitou informações à BRK sobre os fatos acima relatados. A delegatária, através do **OF/BRK/AGERGS-068/2024 (0429543)** informou que:

No que concerne aos fatos narrados pela Câmara Municipal, insta destacar que **não há registros de nenhum protocolo de atendimento na loja e/ou canais digitais da Concessionária para a solicitação de atualização cadastral**

Nesse sentido, a **última atualização cadastral para baixa renda do CDC nº2233078 foi em 2022**, para que novamente seja enquadrada na tarifa social, **é necessária a apresentação do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal atualizado, receber algum benefício de prestação continuada e enviar a metragem da residência juntamente com os pontos de água**, conforme os requisitos previstos no artigo 1º do Anexo II da Resolução Normativa nº66/2022 da AGERGS. Após preenchidos todos os requisitos, será possível a concessão do benefício para a usuária.

Ato contínuo, em apreço ao caso aduzido na presente Notificação, a **Concessionária realizou atendimento in loco com a Sra. Leniane Oliveira de Oliveira, oportunidade na qual a cliente foi orientada a encaminhar o relatório do CAD Único e foi ofertada a possibilidade de parcelamento da dívida, através dos canais digitais da Concessionária**. Após a apresentação da documentação necessária e da realização de vistoria, na qual foi informada a metragem e os pontos de água da residência, a **cliente foi incluída na tarifa social e realizou o parcelamento das contas em atraso, conforme apensado em anexo ao presente (grifou-se)**.



A delegatária apresentou, ainda, o Anexo I: Termo de Parcelamento da dívida; o documento foi assinado pela usuária e a dívida parcelada em 16 vezes. No mesmo anexo foi apensado o Termo de Declaração de Vistoria; o documento também foi assinado pela usuária e no mesmo consta que a metragem da residência é de 55 m² e possui 5 pontos de água.

## DA FUNDAMENTAÇÃO

Primeiramente, ressaltamos que o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (Resolução Normativa nº 66/2022 - AGERGS) prevê o que segue quanto à Tarifa Residencial Social:

### ANEXO II - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK AMBIENTAL URUGUAIANA

Art.1 Para efeito de faturamento e cobrança, considerar-se-á, para cada ligação, a natureza da categoria e número de economias atendidas, sendo as economias classificadas em "categorias de uso" de acordo com os critérios seguintes:

#### I – Residencial Social:

a) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, com até 40 m² de área total construída, financiados pelos órgãos governamentais e destinados a atender planos sociais para pessoas de baixa renda;

b) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, por pessoa de baixa renda e que comprovem ter no máximo 6 pontos de água e não mais de 60 m² de área total construída;

(...)

§ 1º A categoria Residencial Social deverá ser recadastrada a cada 12 (doze) meses, com data base na primeira fatura que apresentar o benefício social, no prazo de 30 (trinta) dias após o vencimento da 12ª (decima segunda) fatura.

§ 2º No recadastramento, o usuário deverá apresentar o seu plano social, sob pena de cessação do enquadramento na categoria Residencial Social.

§ 3º Se eventualmente a comprovação for realizada pelo usuário fora do prazo de 30 (trinta) dias previstos no § 1º deste artigo, o benefício da categoria residencial social será suspenso.

§ 4º O usuário deverá comprovar que o cadastro do benefício social esteve ativo no período em que não recebeu o benefício para o recadastramento retroagir à data da suspensão, compensando-se eventuais créditos nas faturas subsequentes (grifou-se).

Com a finalidade de verificar as informações prestadas pela delegatária no OF/BRK/AGERGS-068/2024 realizamos consulta, de forma remota, ao sistema comercial da BRK Ambiental (TSOne) utilizando o Código de Cliente - CDC nº 2233078 e verificamos o que segue:

- Na aba solicitação (06/03/2024) consta: "Favor alterar cliente para tarifa social, a mesma recebe benefício do governo". Através da aba comercial do sistema, verificamos que a usuária já consta como beneficiária da Tarifa Social, portanto o pedido foi atendido;
- Considerando o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (página 7 do anexo I - doc. 0429578), a data da inclusão da família consta de 04/05/2009 e a última atualização de baixa renda



havia sido realizada em 06/05/2022, com limite para atualização em 23/11/2024 (dois anos após atualização). Contudo, por mais que o usuário estava cadastrado no programa, não foi encontrada, no TSone, a solicitação de atualização cadastral no ano de 2023, após a 12ª fatura, conforme prevê o § 1º do art. 1º do ANEXO II do RSAE;

- Na aba faturas consta:

1. Tarifas do período 05/2022 (com vencimento em 15/06/2022) a 07/2023 (com vencimento em 15/08/2023) constam como **Residencial Social**;

2. Tarifas do período 08/2023 (com vencimento em 15/09/2023) e 02/2024 (com vencimento em 15/03/2024) constam como **Residencial**;

- Na aba parcelamentos consta o parcelamento das faturas dos períodos: 12/2023, 01/2024, 02/2024 e o tipo de fatura: **Fatura Normal**.

### DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, embora a cliente não tenha realizado o recadastramento no prazo definido no § 3º do Art.1º do Anexo II do RSAE Unificado, sendo reenquadrada como tarifa Residencial Normal, a mesma teve seu cadastro atualizado após a visita *in loco* da delegatária e posterior apresentação dos documentos por parte da usuária, estando atualmente enquadrada como **Tarifa Social**. No entanto, ao atualizar o cadastro junto à delegatária, a usuária não teve as faturas referentes ao período de 08/2023 a 02/2024 recalculadas tendo como base a Tarifa Social.

Entendemos que as faturas deste período devem ser recalculadas de acordo com o previsto no § 4º do Art.1º do Anexo II do RSAE Unificado, tendo em vista que o Cadastro Único apresentado pela cliente foi atualizado em 23/11/2022 com validade até 23/11/2024, portanto estava válido no período no qual a Tarifa Residencial Normal foi cobrada (08/2023 a 02/2024).

Sugerimos, por fim, encaminhar o presente expediente à Diretoria Jurídica para analisar a situação aqui apresentada, em especial quanto à aplicação do § 4º do Art.1º da norma supracitada.

É a informação.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Loebens, Técnica Superior**, em 12/03/2024, às 14:51, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Técnico Superior**, em 12/03/2024, às 14:57, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0429651** e o código CRC **FC651394**.

1. The first part of the paper discusses the importance of the study and the objectives of the research. It also mentions the scope of the study and the limitations.

2. The second part of the paper discusses the methodology used in the study. It includes the data collection methods, the sample size, and the statistical analysis techniques.

3. The third part of the paper discusses the results of the study. It includes the findings of the research and the conclusions drawn from the data.

4. The fourth part of the paper discusses the implications of the study. It includes the practical applications of the findings and the suggestions for future research.

5. The fifth part of the paper discusses the conclusion of the study. It includes the final thoughts and the overall summary of the research.

6. The sixth part of the paper discusses the references. It includes the list of sources used in the study and the citations in the text.

7. The seventh part of the paper discusses the appendix. It includes the additional information and the supplementary data related to the study.



### III - DA CONCLUSÃO

**DIANTE DO EXPOSTO**, a Diretoria Jurídica corrobora o entendimento da área técnica e opina sejam recalculadas as faturas referentes ao período de 08/2023 a 02/2024 utilizando-se como base a Tarifa Social de acordo com o previsto no § 4º do art. 1º do Anexo II do RSAE, uma vez que o Cadastro Único apresentado pela usuária foi atualizado em 23/11/2022 com validade até 23/11/2024, portanto estava válido no período no qual a Tarifa Residencial Normal foi cobrada (08/2023 a 02/2024).

É a Informação.

---

[1] ÁVILA, Humberto, Teoria dos princípios: da definição à aplicação dos princípios jurídicos. 19ª ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2019, p. 199.

[2] ÁVILA, Humberto, loc. cit.

[3] A regulação do serviço público de Energia Elétrica e o Direito do Consumidor *In* Revista de Direito do Consumidor, jul/set., v. 51, 2004, p. 74.

[4] Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 34-40.

[5] MARQUES, Cláudia Lima, MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 8ª. ed. atual. e amp. São Paulo: Editora Revista os Tribunais, 2016, p. 222.



Documento assinado eletronicamente por **Vagner da Silva Godoy, Técnico Superior - OAB/RS nº 81.599**, em 31/07/2024, às 16:38, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0447257** e o código CRC **F89E3130**.



forma sistemática e coordenada, mediante critérios de coerência, complementariedade ou subsidiariedade e de adaptação sistemática, diálogo esse que é indispensável no âmbito regulatório, que sofre os influxos da Constituição, bem como da legislação civil, administrativa, empresarial, consumerista, ambiental e concorrencial, além dos complexos subsistemas normativos de cada setor

Por isso, a interpretação contratual deve-se necessariamente considerar a compreensão dos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores, como dispõe o art. 4.º, incisos I e III, da Lei n. 8.078/90:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

**I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;**

[...]

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Além da função interpretativa dos contratos, a boa-fé objetiva é fonte dos denominados deveres anexos ao contrato, que abrangem a cooperação, a informação e a lealdade entre as partes para a consecução dos fins do contrato. Cabe destacar que a boa-fé objetiva é um parâmetro que não está a depender da má-fé ou boa-fé subjetiva da outra parte, constituindo um padrão médio de atuação, que visa à consecução das finalidades do contrato para as partes.[5]

É importante fazer este comentário porque, no presente caso, para além da análise da boa-fé da consumidora e, da aplicação do **princípio da proporcionalidade**, sobreleva notar os aspectos relacionados à vulnerabilidade econômica da usuária e os efeitos potenciais da não aplicação das disposições insertas no § 4º do art. 1º do anexo II do RSAE, à luz dos princípios insculpidos na Lei 11.445/2007, sobretudo, pelo fato de que a *"estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de saneamento básico considerará a capacidade de pagamento dos consumidores."*

Dessa forma, examinando as três dimensões que compõem o princípio (ou postulado) da proporcionalidade – adequação, necessidade e proporcionalidade em sentido estrito -, constata-se que aplicação do §4º do art. 1º do anexo II do RSAE (o **usuário deverá comprovar que o cadastro do benefício social esteve ativo no período em que não recebeu o benefício para o recadastramento retroagir à data da suspensão, compensando-se eventuais créditos nas faturas subsequentes**) tratando-se de usuária vulnerável economicamente é a medida mais adequada, pois atende aos três subprincípios, promovendo a justiça contratual fato que não pode ser desconsiderado pela AGERGS.



Dessa forma, sob o aspecto regulatório, a aplicação do § 4º do Art. 1º do Anexo II do RSAE é medida justificada com base no princípio da razoabilidade, no princípio da dignidade da pessoa humana e da função social do contrato, no art. 30, VI, da Lei n. 11.445/2007 e no art. 2º, II, da Lei Estadual n.º 10.931/97.

Todavia, vale destacar que esses fundamentos jurídicos não são exaurientes e tampouco estáticos. Articulam-se entre si e, em especial, com o Código de Defesa do Consumidor, que será analisado em seguida, dialogando sob diferentes perspectivas.

Sob a ótica contratual, cumpre analisar a **relação de consumo** existente entre o consumidor e a BRK Ambiental e em especial o Código de Defesa do Consumidor, que também constitui **o fundamento para a aplicação da regra constante do § 4º do Art. 1º do anexo II do RSAE**, a teor do que estabelece o art. 2º, caput, da Lei n.º 8.078/90:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Feita essa consideração é imperioso trazer ao debate o lecionado por Bruno Miragem: [3]

**A atividade regulatória, ainda que não se esgote nos limites do direito, tem nas normas estabelecidas pelo ordenamento jurídico a sua fonte de validade e legitimidade.** E é nesse ponto que o direito do consumidor, considerado em sua dúplice previsão constitucional – de direito fundamental e princípio da ordem econômica – surge como critério informador da atuação administrativa e mesmo legislativa do Estado, impondo a este que expressamente contemple.

Como parte da ordem constitucional positiva, e tendo sido desenvolvido sob atividade legislativa por expressa determinação da Constituição, **não pode o direito do consumidor ser afastado ou desconsiderado na atividade de regulação econômica.** - Grifei

Isso não significa, evidentemente, como dito em linhas acima, que se despreze a incidência de outros diplomas legais sobre os serviços públicos delegados, como é o caso da Lei n.º 8.987/95 e, em relação especificamente aos serviços de saneamento básico, a Lei n.º 11.445/2007.

Portanto, a existência de relação de consumo é indispensável para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Com muito mais razão ainda, decerto, a categoria residencial social está incluída mais acentuadamente na proteção do diploma consumerista em face do subsídio recebido e pela indubitável vulnerabilidade econômica.

Daí porque, incidem sobre a relação de consumo entre os usuários e os delegatários diversos diplomas legais, que devem ser interpretados e aplicados em diálogo – o denominado diálogo das fontes [4] - de



Art. 30. Observado o disposto no art. 29 desta Lei, a estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de saneamento básico considerará os seguintes fatores: (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

I - categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;

II - padrões de uso ou de qualidade requeridos;

III - quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente;

IV - custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

V - ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos; e

**VI - capacidade de pagamento dos consumidores.**

**Em relação à AGERGS, o art. 2º, inciso II, da Lei Estadual n.º 10.931/97 dispõe que constitui um dos objetivos da Agência garantir a harmonia entre os interesses dos usuários de serviços públicos e dos delegatários.** Essa “*harmonia*” a que se refere a lei não deve ser entendida como algo idílico, mas sim conectado com a realidade, razão pela qual ganha relevo o princípio da razoabilidade na aplicação da legislação de regência sobretudo quando do exame da aplicação ou não das disposições constantes do art. § 4º do art. 1º do Anexo II do RSAE.

Nesse aspecto, é valiosa a lição de Humberto Ávila sobre o princípio (ou postulado) da razoabilidade na acepção da congruência com a realidade, “*que exige a harmonização das normas com suas condições externas de aplicação*” [1] e no sentido da equidade, que requer a consideração das particularidades do caso concreto não previstas na generalização da norma. Eis o entendimento do Autor:

Essas considerações levam à conclusão de que a razoabilidade serve de instrumento metodológico para demonstrar que a incidência da norma é condição necessária mas não suficiente para sua aplicação. Para ser aplicável, o caso concreto deve adequar-se à generalização da norma geral. A razoabilidade atua na interpretação das regras gerais como decorrência do princípio da justiça (“Preâmbulo” e art. 3º da CF).[2]

Nessa perspectiva, corroboramos o entendimento exarado pela Diretoria de Qualidade. Vale dizer, embora a consumidora não tenha realizado o recadastramento no prazo definido no § 3º do Art.1º do Anexo II do RSAE Unificado, sendo reenquadrada como tarifa Residencial Normal, *seu cadastro foi atualizado após a visita in loco da delegatária e posterior apresentação dos documentos por parte da usuária. Além disso, o Cadastro Único apresentado foi atualizado em 23/11/2022 com validade até 23/11/2024, portanto estava válido no período no qual a Tarifa Residencial Normal foi cobrada (08/2023 a 02/204)*. Assim, resta claro que a consumidora preenchia os requisitos legais para a concessão do benefício.



§ 1º A categoria **Residencial Social** deverá ser recadastrada a cada 12 (doze) meses, com data base na primeira fatura que apresentar o benefício social, no prazo de 30 (trinta) dias após o vencimento da 12ª (decima segunda) fatura.

§ 2º No recadastramento, o usuário deverá apresentar o seu plano social, sob pena de cessação do enquadramento na categoria Residencial Social.

§ 3º Se eventualmente a comprovação for realizada pelo usuário fora do prazo de 30 (trinta) dias previstos no § 1º deste artigo, o benefício da categoria residencial social será suspenso.

§ 4º O usuário deverá comprovar que o cadastro do benefício social esteve ativo no período em que não recebeu o benefício para o recadastramento retroagir à data da suspensão, compensando-se eventuais créditos nas faturas subsequentes – Grifei

Em sua manifestação, a Diretoria de Qualidade com o intuito de confirmar as informações trazidas pela delegatária consultou o sistema comercial da BRK Ambiental (TSOne) utilizando o Código do Cliente – CDC nº 2233078, ocasião em que obteve as seguintes informações:

⇒Na aba solicitação (06/03/2024) consta: "Favor alterar cliente para tarifa social, a mesma recebe benefício do governo". Através da aba comercial do sistema, verificamos que a usuária já consta como beneficiária da Tarifa Social, portanto o pedido foi atendido;

⇒Considerando o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (página 7 do anexo I - doc. 0429578), a data da inclusão da família consta de 04/05/2009 e a última atualização de baixa renda havia sido realizada em 06/05/2022, com limite para atualização em 23/11/2024 (dois anos após atualização). Contudo, por mais que o usuário estava cadastrado no programa, não foi encontrada, no TSOne, a solicitação de atualização cadastral no ano de 2023, após a 12ª fatura, conforme prevê o § 1º do art. 1º do ANEXO II do RSAE;

⇒Na aba faturas consta:

1. Tarifas do período 05/2022 (com vencimento em 15/06/2022) a 07/2023 (com vencimento em 15/08/2023) constam como **Residencial Social**;
2. Tarifas do período 08/2023 (com vencimento em 15/09/2023) e 02/2024 (com vencimento em 15/03/2024) constam como **Residencial**;

⇒Na aba parcelamentos consta o parcelamento das faturas dos períodos: 12/2023, 01/2024, 02/2024 e o tipo de fatura: **Fatura Normal**.

**Sob a ótica regulatória, cabe referir o art. 30, inciso VI, da Lei n. 11.445/2007, que estabelece que a estrutura de remuneração e pagamento dos serviços públicos deverá considerar, dentre outros fatores, a capacidade de pagamento dos consumidores, disposição legal específica tal, que no presente caso não pode ser desprezada, sobretudo para os consumidores mais vulneráveis:**



Por meio da Informação DQ 55/2024 (Sei 0429651), a Diretoria de Qualidade concluiu que embora a usuária não tenha realizado o cadastramento no prazo definido no § 3º do Art.1º do Anexo II do RSAE Unificado, sendo reenquadrada como tarifa Residencial Normal, teve seu cadastro atualizado após a visita *in loco* da delegatária e posterior apresentação dos documentos por parte da usuária, estando atualmente enquadrada como Tarifa Social.

Advertiu, contudo, que ao atualizar o cadastro junto à delegatária a usuária não teve as faturas referentes ao período de **08/2023 a 02/2024** recalculadas tendo como base a Tarifa Social. Deste modo, entendeu que as faturas do referido período devem ser recalculadas de acordo com o previsto no § 4º do Art.1º do Anexo II do RSAE Unificado, tendo em vista que o Cadastro Único apresentado pela cliente foi atualizado em 23/11/2022 com validade até 23/11/2024, portanto estava válido no período no qual a Tarifa Residencial Normal foi cobrada (08/2023 a 02/204).

Ao final, sugeriu a remessa do expediente para análise jurídica, especialmente, no que se refere à aplicação do § 4º do Art. 1º do anexo II da legislação de regência.

Pelo Encaminhamento nº 546/2024-DG, o expediente é remetido à Diretoria Jurídica.

## II - DA FUNDAMENTAÇÃO

Preliminarmente, é preciso advertir que na análise da incidência das disposições previstas no § 4º do ART. 1º do Anexo II do RSAE bem como seu fundamento e a abrangência, se cabível, será adotado, para tanto, duas perspectivas: a regulatória e a relação contratual entre a BRK e à usuária.

O referido preceptivo assim dispõe:

### ANEXO II - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK AMBIENTAL URUGUAIANA

Art.1 Para efeito de faturamento e cobrança, considerar-se-á, para cada ligação, a natureza da categoria e número de economias atendidas, sendo as economias classificadas em “categorias de uso” de acordo com os critérios seguintes:

#### I – Residencial Social:

a) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, com até 40 m² de área total construída, financiados pelos órgãos governamentais e destinados a atender planos sociais para pessoas de baixa renda;

b) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, por pessoa de baixa renda e que comprovem ter no máximo 6 pontos de água e não mais de 60 m² de área total construída;

[...]



Por intermédio do e-mail SOA ( Sei 0428559), a Ouvidoria da AGERGS solicitou esclarecimentos à BRK. A concessionária, por meio do OF/BRK/AGERGS-068/2024 (Sei 0429543) fez os seguintes esclarecimentos:

No que concerne aos fatos narrados pela Câmara Municipal, insta destacar que não há registros de nenhum protocolo de atendimento na loja e/ou canais digitais da Concessionária para a solicitação de atualização cadastral.

Nesse sentido, a última atualização cadastral para baixa renda do CDC nº 2233078 foi em 2022, para que novamente seja enquadrada na tarifa social, é necessária a apresentação do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal atualizado, receber algum benefício de prestação continuada e enviar a metragem da residência juntamente com os pontos de água, conforme os requisitos previstos no artigo 1º do Anexo II da Resolução Normativa nº66/2022 da AGERGS1 . Após preenchidos todos os requisitos, será possível a concessão do benefício para a usuária.

Ato contínuo, em apreço ao caso aduzido na presente Notificação, a Concessionária realizou atendimento in loco com a Sra. Leniane Oliveira de Oliveira, oportunidade na qual a cliente foi orientada a encaminhar o relatório do CAD Único e foi ofertada a possibilidade de parcelamento da dívida, através dos canais digitais da Concessionária.

Após a apresentação da documentação necessária e da realização de vistoria, na qual foi informada a metragem e os pontos de água da residência, a cliente foi incluída na tarifa social e realizou o parcelamento das contas em atraso, conforme apensado em anexo ao presente. – Grifei.

A delegatária apresentou o Termo de Parcelamento de Dívida (ANEXO I Sei 0429578) cujas Cláusulas Primeira e Segunda assim estão redigidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA: O (a) CLIENTE reconhece a existência de seu débito em relação à CONCESSIONÁRIA, sendo equivalente à importância de R\$ 1.278,93 (UM MIL DUZENTOS E SETENTA E OITO REAIS E NOVENTA E TRÊS CENTAVOS) que confessa como líquido, certo e exigível, valor referente ao fornecimento de água/coleta de esgoto ao imóvel cujo endereço encontra-se acima descrito, débito esse resultante do não pagamento da(s) conta(s) de água/coleta de esgoto correspondente (s) ao(s) mês (es) de 12/2023 (FATURA NORMAL), 01/2024 (FATURA NORMAL) E 02/2024 (FATURA NORMAL)

PARÁGRAFO ÚNICO: A confissão de dívida em referência não impede o surgimento de outras dívidas, referentes às contas de água/coleta de esgoto dos meses subsequentes à assinatura do presente instrumento. O presente instrumento não elide os débitos mensais subsequentes

CLÁUSULA SEGUNDA: O (a) CLIENTE compromete-se a saldar o débito acima mencionado, constante da Cláusula Primeira, em 16 (DEZESSEIS) parcelas mensais, já acrescida de multas e juros por atraso de pagamento, que conforme Anexo I, que descrito e assinado pelas partes passa a fazer parte integrante deste Instrumento, valendo como confissão e reconhecimento de dívida do cliente. – Grifei.





AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - [www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)  
CNPJ 01.962.045/0001-00

## INFORMAÇÃO DJ N.º 160/2024

Processo: 000336-39.00/24-6

Objeto: Ofício da Câmara de Vereadores do Município de Uruguaiana a respeito da dificuldade de se enquadrar usuária do serviço de saneamento na categoria Tarifa Social pela BRK Ambiental

SANEAMENTO. BRK AMBIENTAL. OFÍCIO DA CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE URUGUAIANA RELATANDO DIFICULDADES DA CONSUMIDORA PARA SER ENQUADRADA NA TARIFA SOCIAL. DILIGÊNCIA DE FORMA REMOTA AO SISTEMA (TSOne) PELA DIRETORIA DE QUALIDADE. AINDA QUE A CONSUMIDORA NÃO TENHA REALIZADO O RECADASTRAMENTO NO PRAZO DEFINIDO O SEU CADASTRO FOI ATUALIZADO APÓS A VISITA *IN LOCO* DA DELEGATÁRIA E POSTERIOR APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS POR PARTE DA USUÁRIA, ESTANDO ATUALMENTE ENQUADRADA COMO TARIFA SOCIAL. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E DOS PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ANTE A VULNERABILIDADE DO USUÁRIO IMPÕE-SE O RECÁLCULO DAS FATURAS DO PERÍODO COM BASE NO QUE DISPÕE O § 4º DO ART. 1º DO ANEXO II DO RSAE. A DIRETORIA JURÍDICA CORROBORA O ENTENDIMENTO DA ÁREA TÉCNICA

Senhora Diretoria Jurídica Substituta:

### I - DOS FATOS

O presente expediente foi inaugurado em razão do Ofício Div. nº 210/2024/DLEG (Sei 0427311) apresentado pela Câmara de Vereadores do Município de Uruguaiana, a qual relata que a consumidora Sra. Leniane Oliveira de Oliveira havia formalizado pedido de enquadramento como tarifa social na BRK Ambiental há mais de 8 (oito) meses e que, até o momento do envio deste ofício à AGERGS, não havia recebido resposta por parte da delegatária referente a sua solicitação.

Foi ressaltado ainda, *que* a usuária encontrava-se em situação complicada; *que* estava cadastrada no CAD Único; *que* possui 2 (dois) filhos especiais e corre o risco de ter o fornecimento de água cortado por não ter condições de arcar com os valores da Tarifa residencial normal.

Ao final, ressaltou que a usuária não está se negando a pagar, contudo, pela baixa condição financeira não consegue arcar com os valores que estão sendo cobrados nas faturas.