

Uruguaiana, 22 de fevereiro de 2021.

Ofício Nº 030/2021

À
Câmara Municipal de Vereadores de Uruguaiana.
Sr. Presidente

Ref.: Resposta ao Ofício nº 30/2021/DLEG | Requerimento nº 48/2021.

Assunto: Solicitação de informações sobre os procedimentos adotados para atendimento do Usuário cadastrado no CDC nº 1718301-4.

Ilmo. Sr. Presidente,

A BRK Ambiental Uruguaiana S.A. ("BRK" ou "Concessionária"), empresa responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Uruguaiana, vem por meio deste, em resposta ao Ofício nº 30/2021/DLEG, recebido em 19.02.2021, originado do requerimento nº 48/2021, informar o que segue:

Quanto ao caso em evidência, informamos que antes mesmo de tomarmos conhecimento de maneira oficial, a Concessionária realizou contato com a Cliente, que compareceu à Loja de Atendimento no dia 15.02.2021, onde recebeu todas as orientações e informações adequadas (**Anexo I**), apresentou documentação e evidências do conserto realizado em seu imóvel, atestando que de fato havia um vazamento interno sob responsabilidade, enquanto Cliente/Usuário, dado este que justifica a alteração de consumo de água registrada, de maneira que a situação foi devidamente resolvida consensualmente entre as partes, de acordo com as regras estabelecidas no REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE URUGUAIANA/RS, aprovado pela AGERGS mediante Resolução Homologatória REH Nº 167/2017, de 20 de julho de 2017, a saber:

Art. 87. Os usuários das categorias residencial, comercial e residencial social terão direito a 80% (oitenta por cento) de desconto no caso de vazamentos não aparentes que acarretem consumo superior a 100% da média dos últimos 6 meses, limitado a duas faturas após o pedido formulado à concessionária.

§ 1º Os usuários das categorias residencial, comercial e residencial social terão direito a 50% (cinquenta por cento) de desconto no caso de vazamentos aparentes que acarretem consumo superior a 100% (cem por cento) da média dos últimos 6 (seis) meses, limitado a duas faturas após o pedido formulado à concessionária.

§ 2º Constitui condição para a revisão de que trata este artigo o compromisso firmado pelo usuário de reparar o vazamento, mediante instrumento específico, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, no qual deverá ser estabelecido o prazo para conserto, que não poderá ultrapassar a 30 (trinta) dias.

§ 3º O prazo de reclamação do usuário, a ensejar a revisão, é de 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura.

Art. 88. Para gozar do benefício disposto no art. 87, o usuário deverá comunicar a concessionária imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

Art. 89. Caso o reparo não seja efetuado dentro do prazo firmado no compromisso assinado, os eventuais descontos concedidos deverão ser novamente debitados do usuário nas próximas 2 (duas) faturas, sendo que este não fará jus a novo desconto em razão do mesmo vazamento.



Parágrafo único. A ocorrência da situação prevista neste artigo não desonera o usuário de efetuar o reparo no vazamento, sujeitando-o às demais sanções legais e regulamentares.

Art. 90. A concessionária poderá parcelar os débitos de um mesmo usuário, mediante apresentação dos documentos que comprovem a utilização do serviço.

Art. 91. Os débitos resultantes do acordo de parcelamento deverão ser cobrados em fatura distinta dos serviços regulares.

Art. 92. O parcelamento de dívida do usuário deverá constar de documento próprio, de acordo com o modelo da concessionária aprovado pela AGERGS.

Por fim, no que diz respeito a possível indicação de empresas prestadoras de serviços de detecção de vazamentos internos, informamos esta prática não condiz com as orientações da empresa repassada aos seus funcionários, visto que o serviço em questão não faz parte das obrigações da Concessionária no âmbito do Contrato de Concessão nº 160/2011, firmado junto ao Município de Uruguaiana.

Sendo o que tínhamos para o momento, nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



Cleber Renato Virgínio da Silva
Diretor de Contrato
BRK Ambiental Uruguaiana S.A



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Protocolo: 210215-432407 Emissão: 15/02/2021 15:39:50 Telefone: 0800 771 0001

Atendente: Vânia Dornelles	Modo Atendimento: LOJA
Início: 15/02/2021 15:39:50	Tipo Atendimento: 12
Término: 15/02/2021 15:42:54	Chegada: 15/02/2021 15:39:50

Nome: ROSICLAIR LEAL VICENTE	CDC: 1718301
Endereço: RUA AREAS VERDES	Número: 25
Complemento: QUADRA E 02	Bairro: AREAS VERDES
Telefone:	Controle: 210215-001050

Observação: CLIENTE ROSICLAIR LEAL VICENTE promover o recálculo da seguinte fatura e, respectivamente o valor a ser pago: (1) competência 12/2020, com vencimento em 10/01/2021 (4778912) no valor de R\$ 723,20 recalculada para R\$ 318,95 DEVIDO A VAZAMENTO INTERNO.

Atendente: Vânia Dornelles	Modo Atendimento: LOJA
Início: 15/02/2021 15:39:50	Tipo Atendimento: 12
Término: 15/02/2021 15:42:54	Chegada: 15/02/2021 15:39:50

Nome: ROSICLAIR LEAL VICENTE	CDC: 1718301
Endereço: RUA AREAS VERDES	Número: 25
Complemento: QUADRA E 02	Bairro: AREAS VERDES
Telefone:	Controle: 210215-001051

Observação: Feito parcelamento das faturas 11-12/2020 e 01/2021, entrada de R\$400,00 (Agendada para dia 05/03/2021) e restante em 12x de R\$92,38 incorporado nas faturas.

atendimento.sac@brkambiental.com.br