

**Protocolo CMU 197-LEG 01/Mar/2021 12:23**

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 12º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

Ofício Nº 92/2021 - SOA

**Ofício nº 37/2021**

Porto Alegre, 26 de fevereiro de 2021.

Ao responder este Documento informar:  
REFERENTE ao Processo SEI AGERGS nº 000453-39.00/21-5

Ilustríssimo Senhor  
Presidente da Câmara Municipal de Uruguaiana  
**Vereador Carlos Alberto Delgado de David**

Rua Bento Martins, 2.619  
Palácio Borges de Medeiros  
Bairro Centro  
Uruguaiana / RS  
CEP 97.510 - 001

Prezado Senhor:

Ao cordialmente cumprimentá-lo, passamos a responder ao Requerimento Nº48/2021 de autoria do Vereador José Clemente da Silva Corrêa, o qual solicita apuração de possível prática ilegal contra usuário e de possível irregularidade na indicação de empresa de detecção e desentupimento por parte da Concessionária BRK Ambiental S/A. Trata-se de manifestação da usuária/cliente Rosiclaire Leal Vicente, identificada no citado Requerimento pelo número do imóvel cadastrado 1718301-4.

A demanda foi recepcionada por esta Ouvidoria no Processo SEI Nº0453-39.00/21/5 e enviada para manifestação da Concessionária. A seguir reproduzimos os argumentos apresentados pela BRK Ambiental Uruguaiana, o qual acolhemos como resposta conclusiva em 1º nível nesta Ouvidoria.

"Primeiramente, no que diz respeito a suposta indicação de empresa prestadora de serviços de detecção de vazamentos internos, segue desde já impugnada a alegação, uma vez que a Concessionária jamais indica qualquer empresa, sendo que detecção e conserto de vazamentos internos é de responsabilidade exclusiva do usuário/cliente.

Quanto ao caso em questão (CDC nº1718301), há de se informar que a própria cliente compareceu à Loja de Atendimento da BRK, no dia 15/02/2021, apresentando documentação e evidência do conserto realizado na parte interna de seu imóvel, confirmando que de fato havia em vazamento interno de sua responsabilidade.

Com isso, constata-se que o vazamento interno foi a causa da alteração de consumo registrada, de maneira que a situação foi devidamente resolvida, tendo sido concedido desconto na fatura, bem como realizado o parcelamento do débito pendente, conforme documento anexo, tudo de acordo com as regras estabelecidas no Regulamento da Concessão, aprovado pela AGERGS, mediante Resolução Homologatória REH Nº167/2017, de 20/07/2017, a saber: Art. 87, Art. 88, Art. 89, Art. 90, Art. 91 e Art. 92."

Em anexo está copiada a manifestação integral da BRK Ambiental Uruguaiana S/A.

Reiterando nossas elevadas estimas e consideração, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Eduardo M. Mesquita da Costa

Coordenador da Ouvidoria

AGERGS



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa, Coordenador(a) Ouvidoria**, em 26/02/2021, às 17:40, 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 **0299210** e o código CRC **B18195C6**.

Uruguaiana, 26 de fevereiro de 2021.

À

Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS  
Sr. Eduardo M. Mesquita da Costa  
Coordenador da Ouvidoria

Ref.: Esclarecimentos relacionado ao Processo SEI AGERGS nº 0453-39.00/21-5

Prezado Senhor,

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 à correspondência eletrônica recebida em 24.02.2021 através do endereço: [ouvidoria@agergs.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@agergs.rs.gov.br), originado do Ofício Div. nº 032/2021/DLEG da Câmara de Vereadores de Uruguaiana, informar o que segue:


Primeiramente, no que diz respeito a suposta indicação de empresas prestadoras de serviços de detecção de vazamentos internos, segue desde já impugnada a alegação, uma vez que a Concessionária jamais indica qualquer empresa, sendo que a detecção e conserto de vazamentos internos é de responsabilidade exclusiva do usuário/cliente.

Quanto ao caso em questão (CDC nº 1718301), há de se informar que própria cliente compareceu à Loja de Atendimento, no dia 15.02.2021, apresentando documentação e evidência do conserto realizado na parte interna de seu imóvel, confirmando que de fato havia um vazamento interno de sua responsabilidade.

Com isso, constata-se que o vazamento interno foi a causa da alteração de consumo registrada, de maneira que a situação foi devidamente resolvida, tendo sido concedido desconto na fatura, bem como

---

Rua Flores da Cunha, 1516  
Uruguaiana – Rio Grande do Sul – RS  
Brasil | CEP 97501-624



realizado o parcelamento do débito pendente, conforme documento anexo, tudo de acordo com as regras estabelecidas no REGULAMENTO DE CONCESSÃO, aprovado por esta Agência Reguladora, 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.

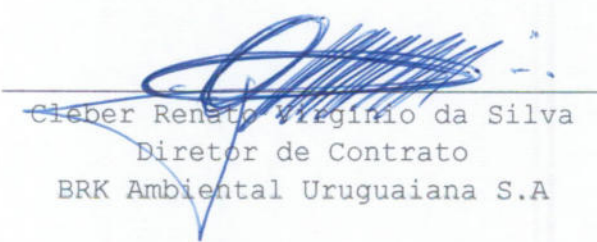
Art. 90. A concessionária poderá parcelar os débitos de um mesmo usuário, mediante apresentação dos documentos que comprovem a utilização do serviço.

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.

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  
Início: 15/02/2021 15:39:50  
Término: 15/02/2021 15:42:54

Modo Atendimento: LOJA  
Tipo Atendimento: 12  
Chegada: 15/02/2021 15:39:50

Nome: ROSICLAIR LEAL VICENTE  
Endereço: RUA AREAS VERDES  
Complemento: QUADRA E 02  
Telefone:

CDC: 1718301  
Número: 25  
Bairro: AREAS VERDES  
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  
Início: 15/02/2021 15:39:50  
Término: 15/02/2021 15:42:54

Modo Atendimento: LOJA  
Tipo Atendimento: 12  
Chegada: 15/02/2021 15:39:50

Nome: ROSICLAIR LEAL VICENTE  
Endereço: RUA AREAS VERDES  
Complemento: QUADRA E 02  
Telefone:

CDC: 1718301  
Número: 25  
Bairro: AREAS VERDES  
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