



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

Ofício nº 014/2022

Uruguaiiana, 21 de novembro de 2022.

Ref. Ao Ofício Div. nº 923/2022/DLEG
Ilustríssimo Senhor Vereador
Dr. Paulo Roberto Inda Kleinubing
MD. Presidente da Câmara Municipal de Uruguaiiana – RS.

Ilustríssimo Senhor:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos resposta sobre o ofício acima mencionado, expedido pela Câmara Municipal de Uruguaiiana, datado em 03/11/2022, e recebido neste Órgão dia 08/11/2022.

Primeiramente cabe informar que este Procon entrou em contato via E-mail: vaniadornelles@brkambiental.com.br, onde foi encaminhado a reclamação da Consumidora, a Concessionária enviou resposta escrita para este Órgão, razão pela foi analisada.

A demanda expedida por este Procon requereu ao Fornecedor informações sobre o procedimento de cobrança de duas tarifas de água e esgoto, sendo uma tarifa comercial, e uma residência, sendo que a Consumidora é possuidora de apenas uma coletora de esgoto da Concessionária, e que o hidrômetro da residência fica funcionando, mesmo quando não há consumo de água, já informou a Concessionária e nada foi feito.

O Fornecedor prestou todos os esclarecimentos sobre os questionamentos realizados por este Legislativo.

Portanto, este Órgão analisou a resposta escrita e encaminha cópia do referido documento para análise do Poder Legislativo Municipal.

Segue em anexo, cópia da Resposta Escrita da Concessionária.

Atenciosamente,


Taiz Brum
Atendente Procon

09:11 0000wdJ1 003-00100 000

Atendentes Fonecel
Tais Blum
09:11



OF/BRK/PROCON-411/2022

Uruguaiana, 17 de novembro de 2022.

Ao
PROCON DE URUGUAIANA
Nesta Cidade.

Ref.: Ficha de Atendimento nº 1593/22- PROCON

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,

Com nossos cordiais cumprimentos, a BRK Ambiental Uruguaiana S.A. ("BRK"), responsável pela Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana, em resposta à ficha de atendimento supramencionada, vem por meio deste, prestar os seguintes esclarecimentos:

Em relação ao caso em comento, a Concessionária informa que realizou vistoria no dia 09.11.2022, no imóvel sob o CDC nº 1740223-9, situado na Rua Gregório Beheregaray nº 3431 oportunidade em que restou evidenciado a existência de 3 (três) residências e 1 (um) comércio, os quais são abastecidos por um único hidrômetro, cuja medição ocorre conforme a multiplicação das economias existentes no local, de acordo com a Ordem de Serviço abaixo:

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



A este respeito, reproduzimos a seguir os aspectos e disposições previstas no Regulamento da Prestação de Serviços Públicos.

Art. 5.º. Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

IX. ECONOMIA: imóvel cadastrado de uma única ocupação, ou subdivisão cadastrada de um imóvel, com ocupação independente dos demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação, dotado de instalação privativa ou comum, para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

Art. 131. Quando a ligação servir a várias economias de diferentes categorias de uso, o valor do abastecimento de água será calculado considerando-se os volumes e as tabelas tarifárias de cada uma das categorias.

Parágrafo único. Havendo consumo, este será rateado pelo número de economias existentes no imóvel, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m³ estabelecido para a categoria de cada uma das economias.

Art. 132. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais economias e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário cadastrado.

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:

II – Residencial:

- a) cada casa ou apartamento de uso exclusivamente residencial;
- b) cada casa ou apartamento de uso residencial, mas que abrigue pequena atividade comercial ou industrial exercida por pessoa residente.

III – Comercial:

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por pessoa física ou jurídica para exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviços;
- b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel, não importa de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias "residencial", "industrial" ou "pública".

Já com relação a cobrança de tarifa de esgoto, na vistoria realizada, foi constatado que o cliente se encontra devidamente conectado ao sistema público de esgotamento sanitário coletivo, conforme Ordem de Serviço n° 1875182:

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

40



BRK Ambiental **ORDEM : 1875182** **CDC: 1740223**

Dados da Ordem
 Data de Emissão: 09/11/2022 08:43 Atendente: Cislene Tadiello Unidade Operacional: URUGUAIANA Protocolo: 09/11/2022 09:47

Dados do Serviço
 Ordem: 278 Descrição do Serviço Solicitado: ESGOTO OPERACIONAL VISTORIA TÉCNICA Faturado: N Preço Fixo: 0 Valor Final: 0,00 Prioridade: NORMAL

Dados Cadastrais

Endereço / Cliente
 Nº da Rua: 107 Ingresso: RUA GREGORIO BEHREGARAI Número: 3431 Bairro: SAO JOAO CEP: Complemento: Tipo de Serviço: AGUA+ESGOTO Tipo de Cobrança: NORMAL Tipo de Conta: Data de Lançamento: 09/3 Data de Lançamento: 17/10/2022 Período: 10/2022 Marcação: 5 Categoria: Esgoto Residência: 3 Dimensão: 1 Nº de Medidores: A138599726 Data de Instalação: 29/05/2014 Leitura Anterior: 3452 Marca: (TRON) Período: 5 Lixo: Resolvente 4x5-Franch: N

Descrição
 Sitj: Solicitou vistoria técnica de esgoto.

Dados Gerais
 Data e Hora de Início: 09/11/22 08:27 Data e Hora de Término: 09/11/22 10:32 Inauguração: Equipe: Estado (Atual):

Parâmetros	Data de Instalação	Leitura	Soma Leituras		Leitura	Consumo
			Período	Qt / H Leitura		
Medidores Água			10/2022	17/10/2022	3452	25
Medidores Esgoto			09/2022	18/08/2022	3416	19
			09/2022	18/08/2022	3397	26
			07/2022	18/07/2022	3371	59

Resultado do Serviço
 Equipamento verificado dentro dos parâmetros no ramal de esgoto.

[Assinatura]
 FUNCIONÁRIO

[Assinatura]
 CLIENTE

Figura 2- Ordem de Serviço da vistoria de esgoto.

Mister informar que o sistema público de esgotamento sanitário existente e disponível no local obedece ao disposto na ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas em especial a NBR nº 8160 de set. de 1999 – Sistemas prediais de esgoto sanitário – Projeto e execução.

Consoante a norma técnica supracitada, complementamos que a utilização de um ramal domiciliar de esgoto compartilhado para conexão de mais de uma edificação é prática

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

R

técnica regular de engenharia, principalmente nas construções verticais, tal indicação encontra-se prevista na norma técnica, no item 3.3.2 e detalhado na figura C-1 do Anexo D, a seguir:

“ 3.32 ramal de esgoto: Tubulação primária que recebe os efluentes dos ramais de descarga diretamente ou a partir de um desconector.”
NBR8160 – pág. 03

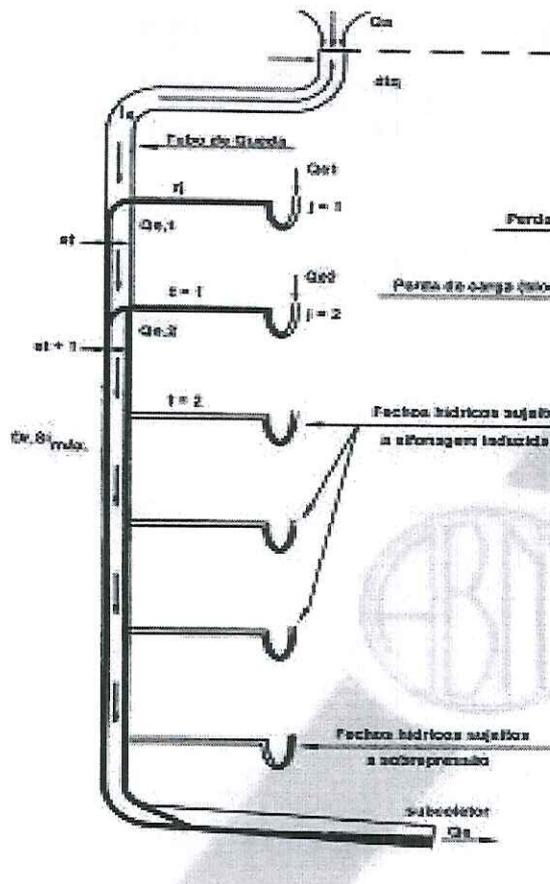


Figura 3- NBR8160 – Figura C.1 – pág. 61

Ressalta-se que, no caso específico, o ramal domiciliar compartilhado pelas economias existentes no local, se encontra dentro das melhores práticas de implantação e operação de sistemas de coleta de esgoto doméstico.

10



Em relação ao hidrômetro, a Concessionária esclarece que após vistoria realizada na presença do cliente, constatou-se que o dispositivo se encontra em perfeitas condições de funcionamento, conforme Ordem de Serviço 1875178.

BRK Ambiental ORDEM : 1875178
CDC: 1740223

Dados da Ordem
Data Emissão: 09/11/2022 08:40 | Nome: Eliane Tazefko | Cidade: URUGUAIANA | Estado: 09/11/2022 09:48

Dados do Serviço
Código: 11613 | Descrição do Serviço: AQUA COMERCIAL VISTORIA TÉCNICA HIDRÔMETRO | Status: N | Data de Fim: 0 | Valor Fixo: 0,00 | Prioridade: NORMAL

Dados Cadastrais
Cidade: [redacted] | Logradouro: RUA GREGÓRIO BEHEREGARAI | Número: 3431 | Bairro: SAO JOAO | CEP: [redacted]
Complemento: [redacted] | Tipo de Serviço: AQUA+ESGOTO | Tipo de Conta: NORMAL
Cidade de Instalação: [redacted] | Categoria Econômica: Residencial - 2 Contêineres - T
N. Hidrômetro: 6.13599725 | Data de Instalação: 12/03/2014 | Marca: ITRON | Modelo: 5 | Produto: N
Verificar hidrômetro.

Dados Gerais
Data e Hora de Emissão: 9/11/22 08:40 | Data e Hora de Recebimento: 9/11/22 08:32 | Status: [redacted] | Valor: [redacted] | Valor Geral: [redacted]

Hidrômetro	Período	Dt (Hr) Leitura	Leitura	Consumo
Hidrômetro Água	10/2022	17/10/2022	3452	30
Hidrômetro Esgoto	08/2022	13/08/2022	3416	19
	06/2022	18/06/2022	3397	20
	07/2022	18/07/2022	3371	26

Resultado do Serviço
Examinado por contato do que a NM está em perfeito funcionamento.

Eliane Tazefko
FUNCIONÁRIO

Eliane Tazefko
CLIENTE

Figura 4- Ordem de Serviço da vistoria do hidrômetro.

De forma complementar, é importante frisar que a média de consumo do cliente se encontra dentro da normalidade, conforme gráfico a seguir:

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

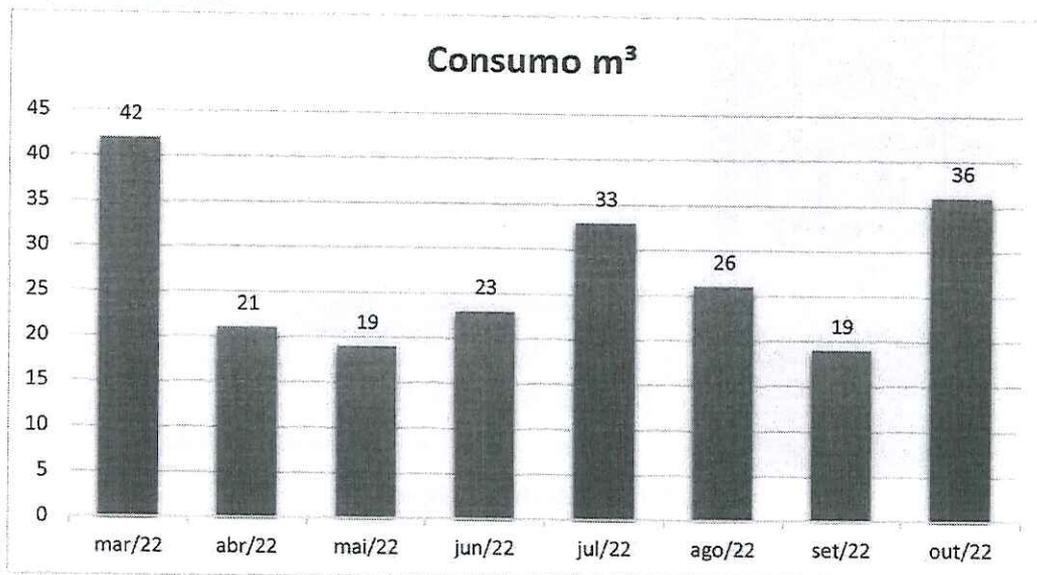


Figura 5- Gráfico demonstrando a evolução do consumo do cliente.

Por fim, destaca-se todos os esforços envidados pela Concessionária no atendimento da questão em tela, diante da realização de vistoria, assim como as orientações fornecidas *in loco* ao cliente especialmente sobre a possibilidade de individualização das ligações bem como o teste no dispositivo de medição, de modo que o resultado deste atendimento resta consubstanciado na pesquisa de satisfação que por sua vez demonstra a percepção do Cliente em relação ao atendimento realizado pela Concessionária, vide figura 6 anexada ao presente:



Pesquisa de satisfação

BRK

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

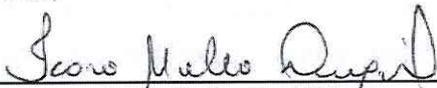
nome		nº obra	
Sociedade Brasileira de Limpeza		3431	
nº e complemento			
assinatura	data	serviço	
<i>Mello</i>	09/11/23		

Cliente Ausente Recusou-se Menor de Idade Outros

Figura 6- Pesquisa de satisfação.

Nada mais restando a declarar, e na certeza de termos prestado os esclarecimentos que requerem o caso, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,


Icafo Mello Dugaich
Operações
BRK Ambiental Uruguaiana S.A