

☆ **Ofício Nº 259/2023 - GP-CS - Em resposta ao Ofício Of. nº 50/2023**"Luciana Clipes Ferreira" <luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br>

EMAIL 69

27 de setembro de 2023 às 16:03

Para: expediente@uruguaiana.rs.leg.brCc: clemente@uruguaiana.rs.leg.br, protocolo@uruguaiana.rs.leg.br

Spam Score: _____

Tags:

272
CHU 002177 LEO 16/09/2023 12:13 ✓

Prezados,

De ordem, encaminho em anexo a seguinte documentação:

- Ofício 259/2023-GP-CS;
- Relatório de Fiscalização 7/2023;
- Ofício 129/2023 - DG;
- E-mail para a Câmara;
- Confirmação de recebimento.

Solicito a gentileza de confirmar o recebimento deste e-mail. Desde já agradeço.

Atenciosamente,



Luciana Clipes Ferreira

Chefe de Gabinete da Presidência

luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br

51 3288-8803

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
CNPJ 01.962.045/0001-00

Ofício Nº 259/2023 - GP-CS

Porto Alegre, 27 de setembro de 2023.

Ao responder este documento informar:

Referente ao Processo SEI AGERGS nº 001261-39.00/23-9

Ao Excelentíssimo Senhor
Vereador Paulo Roberto Inda Kleinubinubing
Presidente da Câmara de Vereadores de Uruguaiana
E-mail: expediente@uruguaiana.rs.leg.br

Com Cópia para o Vereador José Clemente da Silva Corrêa
E-mail: clemente@uruguaiana.rs.leg.br

Senhor Presidente:

Ao cumprimentá-lo, informamos que as questões levantadas pelo Vereador José Clemente da Silva Corrêa no Ofício Of. nº 50/2023 já foram objeto de análise por parte da Diretoria de Qualidade desta AGERGS, através do Relatório de Fiscalização nº 7/2023 - DQ, sendo os questionamentos respondidos através do Ofício Nº 129/2023 - DG, enviado à Vossa Excelência com cópia para o Vereador José Clemente da Silva Corrêa.

Em anexo, reencaminhamos os documentos acima referidos, e o e-mail de confirmação de recebimento.

Respeitosamente,

Paulo Roberto Petersen,

Conselheiro no Exercício da Presidência.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Petersen, Conselheiro**, em 27/09/2023, às 12:10, 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 **0403604** e o código CRC **7331378E**.

CHERRY JUNE 30

valor da tarifa de esgoto e, portanto, a usuária não pagou por esse serviço. Nos demais meses até a presente data (07/2023) não foi verificada a cobrança da tarifa de esgoto;

- Através da aba solicitações, no Sistema TSONE, foi constatado que, no dia 07/07/2022, houve vistoria técnica da BRK no local, a qual constatou que há ramal cloacal no local, mas que a usuária não está conectada à rede. Outra vistoria, realizada em 04/04/2023, obteve as mesmas conclusões e deixou ramal de espera no local;
- A usuária comprovou baixa renda e o cadastro no imóvel foi alterado para "**Residência Social**" (05/2022).

Determinação (D.01) - Executar a ligação do imóvel enquadrado como "Residência Social" à rede de esgoto

A concessionária deverá realizar a ligação da usuária à rede, conforme art. 45 da REN n.º 66/2022:

...

Art. 45. Serão de responsabilidade do usuário as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede da delegatária, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

§ 1º. O usuário poderá contratar com a delegatária a execução das obras e instalações necessárias ao esgotamento na situação descrita no caput deste artigo.

§ 2º. Nos imóveis classificados na categoria Residencial Social, as obras e instalações necessárias ao esgotamento na situação descrita no caput deste artigo serão executadas com recursos obtidos da cobrança de disponibilidade, conforme resoluções específicas da AGERGS.

[...]

Portanto, a Concessionária BRK Ambiental deverá, **no prazo de 90 dias, realizar a ligação da usuária cadastrada sob Código de Usuário 1739066-4 à rede de coleta de esgoto**, bem como encaminhar prova documental a essa Entidade Reguladora.

Constatação (C.03) – Código de Usuário 1736532-5 (SEI nº: 000591-39.00/22-3): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0344043, solicitou a apuração da seguinte reclamação do usuário:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Foi realizada vistoria no dia 08/06/2022 e, "na aba Aviso/Obs. Encerr.", a Concessionária afirma que: *"Conforme vistoria e levantamento topográfico ramal está com 2 metros de profundidade, a saída do cliente dos fundos está com 0,40 centímetros em conta positiva com o ramal, com disponibilidade de conexão, sem necessidade de rebaixamento, somente conectar junto ao ramal existente";*

fatos narrados por parte da Câmara de Vereadores e da Concessionária. Dos 21 E-mails encaminhados à BRK, 1 (um) não obteve resposta e 1 (um) não contemplou todos os itens questionados:

- Número 11 - SEI 000710-39.00/22-2 - Não houve resposta da BRK ao E-mail da ouvidoria da AGERGS de 30/06/2022.
- Número 20 - SEI 000867-39.00/22-9 - A concessionária não se manifestou a respeito da alegação de estar cometendo "possível crime ambiental decorrente de despejo de esgoto no rio Uruguai"

Não Conformidade (NC.01) – Não apresentar informações solicitadas

A falta de fornecimento das informações solicitadas através do E-mail da Ouvidoria da AGERGS (0347762) e a falta de manifestação, no ofício da Concessionária (0354544), a respeito da alegação de estar cometendo possível crime ambiental apresentam-se como não conformidades com o disposto no Contrato de Concessão nº 160/2011, no qual está explicitado que a concessionária deverá prestar as informações solicitadas.

26.2. Além das demais obrigações constantes do REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, deste CONTRATO e do EDITAL, são direitos e deveres da CONCESSIONÁRIA:

b. fornecer ao CONCEDENTE e/ou ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA, na forma e prazos fixados em instrumento de regulação pertinente, toda e qualquer informação disponível relativa aos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, bem como qualquer modificação ou interferência causada por si ou por terceiros;

[...]

Análises das reclamações dos usuários

As Constatações abaixo seguiram, em regra, na ordem apresentada na Tabela 1: Requerimentos da Câmara de Vereadores de Uruguaiana (referentes aos procedimentos comerciais da BRK Ambiental).

Constatação (C.02) – Código de Usuário 1739066-4 (SEI nº: 000551-39.00/22-6): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0342379, solicitou a apuração de diversas reclamações da usuária, dentre essas, cabe à AGERGS analisar:

- Possível cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada;
- Se a rede de esgoto foi implantada;
- Eventual dano ou prejuízo à usuária.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Foram emitidas faturas com cobrança da tarifa de esgoto nos meses de 03/2022, 04/2022, 08/2022 e 09/2022. Vale ressaltar, porém, que todas as faturas anteriormente mencionadas foram recalculadas sem o

27	001272-39.00/22-5	922/2022/DLEG	03/11/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1740223-9	OF/BRK/AGERGS-427/2022
28	001028-39.00/22-6	Memorando 0357132 SOA	27/09/2022	demandas da Prefeitura e da Câmara de Vereadores do Município colhidas em visita técnica da Ouvidoria		

Fonte: processos SEI referentes a reclamações de usuários da BRK Ambiental, Uruguaiana/RS

Das 28 demandas, a maioria (15) foi relativa à cobrança indevida da tarifa de esgoto. Também houve pedido sobre despejo irregular no rio Uruguai (1), entupimento rede coletora de esgoto (1), exigência de bomba (2), exigência de documentos para ligação de água (1), falta de água e/ou baixa pressão (1), recuperação do pavimento (2), soleira negativa (1), tarifa social de água e esgoto (2), vazamento na rede coletora esgoto (1), além de processo com um compilado de diversas solicitações (1).

III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A presente fiscalização foi realizada pela seguinte equipe técnica:

- Larissa Loebens, Técnica Superior - Eng.º Sanitarista e Ambiental;
- Daniella Baldasso, Técnica Superior - Contadora;
- Ricardo Samuel Citolin, Técnico Superior - Eng.º Eletricista;
- Ivando Stein, Técnico Superior - Eng.º Civil.

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: BRK Ambiental Uruguaiana S.A.

Endereço: Rua Flores da Cunha, 1516, Centro, Uruguaiana/RS - CEP 97501-624

Telefone: (55) 2102-6306

V – CONSTATAÇÕES, DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES

Constatação (C.01) – Envio das informações solicitadas

As reclamações realizadas pela Câmara de Vereadores de Uruguaiana à AGERGS são inicialmente apuradas pela Ouvidoria da Agência. Para tal, é encaminhado e-mail para a BRK Ambiental, para que a mesma, no prazo de 10 dias, apresente as contrarrazões cabíveis para cada caso analisado. Após a resposta da concessionária, e com o acesso remoto ao TSOOne (Sistema Comercial da BRK Ambiental), é possível averiguar os

14	000861-39.00/22-2	542/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1720217-5 1720216-7	OF/BRK/AGERGS-314/2022
15	000862-39.00/22-5	544/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1738784-1	OF/BRK/AGERGS-313/2022
16	000863-39.00/22-8	547/2022/DLEG	02/08/2022	recuperação do pavimento		OF/BRK/AGERGS-317/2022
17	000863-39.00/22-8	547/2022/DLEG	02/08/2022	vazamento rede coletora esgoto		OF/BRK/AGERGS-317/2022
18	000864-39.00/22-0	551/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	2112208-3	OF/BRK/AGERGS-315/2022
19	000867-39.00/22-9	588/2022/DLEG	09/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1735556-7	OF/BRK/AGERGS-318/2022
20	000867-39.00/22-9	588/2022/DLEG	09/08/2022	despejo irregular no rio Uruguai e possível dano ao pavimento asfáltico	1735556-7	OF/BRK/AGERGS-318/2022
21	000954-39.00/22-7	622/2022/DLEG	23/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto		OF/BRK/AGERGS-343/2022
22	000953-39.00/22-4	651/2022/DLEG	25/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1714931-2	OF/BRK/AGERGS-342/2022
23	001010-39.00/22-2	659/2022/DLEG	06/09/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1733164-1	OF/BRK/AGERGS-350/2022
24	001082-39.00/22-0	752/2022/DLEG	27/09/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	2124522-3	OF/BRK/AGERGS-370/2022
25	001218-39.00/22-0	857/2022/DLEG	25/10/2022	tarifa social de água e esgoto	1713633-4	OF/BRK/AGERGS-405/2022
26	001270-39.00/22-0	913/2022/DLEG	03/11/2022	tarifa social de água e esgoto	1717118-0	OF/BRK/AGERGS-428/2022

Número	SEI	Ofício origem	Data	Assunto/ Demanda	Código(s) Usuário(s)	Ofício BRK
1	000551-39.00/22-6	349/2022/DLEG	13/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1739066-4	OF/BRK/AGERGS-238/2022
2	000591-39.00/22-3	367/2022/DLEG	24/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1736532-5	OF/BRK/AGERGS-198/2022
3	000590-39.00/22-0	369/2022/DLEG	24/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1735551-6 1739066-4	OF/BRK/AGERGS-199/2022
4	000590-39.00/22-0	369/2022/DLEG	24/05/2022	recuperação do pavimento	1735551-6 1739066-4	OF/BRK/AGERGS-199/2022
5	000632-39.00/22-3	384/2022/DLEG	02/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	2171957-8	OF/BRK/AGERGS-207/2022
6	000632-39.00/22-3	384/2022/DLEG	02/06/2022	exigência de bomba	2171957-8	OF/BRK/AGERGS-207/2022
7	000652-39.00/22-7	400/2022/DLEG	09/06/2022	falta de água e/ou baixa pressão	1716216-5 1738350-1 1742125-0	OF/BRK/AGERGS-217/2022
8	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1729375-8	OF/BRK/AGERGS-240/2022
9	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	exigência de bomba	1729375-8	OF/BRK/AGERGS-240/2022
10	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	soleira negativa	1729375-8	OF/BRK/AGERGS-240/2022
11	000710-39.00/22-2	437/2022/DLEG	23/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto	1734377-1	-
12	000770-39.00/22-3	483/2022/DLEG	14/06/2022	exigência de documentos para ligação de água		OF/BRK/AGERGS-273/2022
13	000830-39.00/22-4	520/2022/DLEG	02/08/2022	entupimento rede coletora de esgoto		OF/BRK/AGERGS-316/2022



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

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 7/2023 - DQ

I - OBJETIVOS

O objetivo desta fiscalização, na BRK Ambiental Uruguaiana S.A., foi analisar os requerimentos enviados pela Câmara de Vereadores do Município de Uruguaiana RS e recebidos pela Ouvidoria da AGERGS. Trata-se de pedidos diversos a respeito de possíveis falhas da empresa BRK Ambiental no atendimento aos usuários, bem como no cumprimento do contrato de concessão e normas vigentes.

Foi verificado se a concessionária atendeu às solicitações de informações encaminhadas pela ouvidoria da AGERGS, bem como se a conduta da empresa está de acordo com o estipulado no Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto (RSAE), homologado pela Resolução Normativa nº 66/2022, bem como as demais legislações aplicáveis.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A metodologia de fiscalização foi baseada nas normas e instruções da AGERGS, bem como na legislação do setor, no Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto Unificado (REN nº 66/2022), que será tratado como RSAE no decorrer deste relatório, nas Resoluções Normativas da AGERGS e no Contrato de Concessão da Prestação do Serviço Público de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário de Uruguaiana – RS.

A presente fiscalização comercial refere-se ao período de **01 de maio a 31 de novembro de 2022**. A aferição das informações foi realizada através do Sistema Comercial da Concessionária BRK Ambiental (TSOne), ao qual a equipe de Fiscalização da AGERGS possui acesso remoto. Foram realizadas consultas ao sistema, através da aba Atendimento - Central de Atendimento e, utilizando os códigos de usuários informados, foi possível acessar as faturas, consumo mensal e as solicitações de serviços (tanto do usuário quanto as demandas criadas pela própria Concessionária) com as devidas observações e considerações sobre o atendimento das demandas. Com o acesso a essas informações foi possível verificar as providências adotadas pela concessionária diante das reclamações dos usuários, encaminhadas à AGERGS pelo sr. Vereador José Clemente da Silva Corrêa.

Foram protocolados na AGERGS 22 requerimentos originados da Câmara de Vereadores de Uruguaiana (referentes aos procedimentos comerciais da BRK Ambiental), os quais foram classificados em 28 demandas de diferentes naturezas, conforme listados na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1: Requerimentos da Câmara de Vereadores de Uruguaiana (referentes aos procedimentos comerciais da BRK Ambiental)

24	001082-39.00/22-0	752/2022/DLEG	27/09/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
25	001218-39.00/22-0	857/2022/DLEG	25/10/2022	tarifa social de água e esgoto
26	001270-39.00/22-0	913/2022/DLEG	03/11/2022	tarifa social de água e esgoto
27	001272-39.00/22-5	922/2022/DLEG	03/11/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
28	001028-39.00/22-6	Memorando 0357132 SOA	27/09/2022	demandas da Prefeitura e da Câmara de Vereadores do Município colhidas em visita técnica da Ouvidoria

Fonte: processos SEI referentes a reclamações de usuários da BRK Ambiental, Uruguaiana/RS

Para as solicitações futuras, seria mais adequado e útil para a célere solução das demandas, que os usuários sejam orientados a apresentar seus pedidos diretamente nos canais de atendimento da Concessionária. Em não havendo solução no prazo e modo previstos no regulamento, os usuários devem, então, procurar a AGERGS, que, por meio de sua ouvidoria dará andamento à solicitação/reclamação, conforme apresentado na Carta de Serviços da AGERGS:

[...]

No caso de reclamações sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS, a Ouvidoria exerce uma atividade de pós atendimento de primeira instância pela área comercial da delegatária, a qual o usuário/consumidor não obteve atendimento satisfatório.

Por fim, sugere-se que a Câmara de Vereadores de Uruguaiana RS, também, adote o procedimento aqui descrito nas reclamações e/ou solicitações dos usuários, de forma a permitir a padronização do atendimento aos usuários da BRK Ambiental Uruguaiana RS.

Cordialmente,

Luciana Luso de Carvalho

Conselheira-Presidente

AGERGS



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Luso de Carvalho, Conselheira-Presidente**, em 17/08/2023, às 10:19, 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 **0396554** e o código CRC **6641AD97**.

5	000632-39.00/22-3	384/2022/DLEG	02/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
6	000632-39.00/22-3	384/2022/DLEG	02/06/2022	exigência de bomba
7	000652-39.00/22-7	400/2022/DLEG	09/06/2022	falta de água e/ou baixa pressão
8	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
9	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	exigência de bomba
10	000687-39.00/22-6	431/2022/DLEG	21/06/2022	soleira negativa
11	000710-39.00/22-2	437/2022/DLEG	23/06/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
12	000770-39.00/22-3	483/2022/DLEG	14/06/2022	exigência de documentos para ligação de água
13	000830-39.00/22-4	520/2022/DLEG	02/08/2022	entupimento rede coletora de esgoto
14	000861-39.00/22-2	542/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
15	000862-39.00/22-5	544/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
16	000863-39.00/22-8	547/2022/DLEG	02/08/2022	recuperação do pavimento
17	000863-39.00/22-8	547/2022/DLEG	02/08/2022	vazamento rede coletora esgoto
18	000864-39.00/22-0	551/2022/DLEG	02/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
19	000867-39.00/22-9	588/2022/DLEG	09/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
20	000867-39.00/22-9	588/2022/DLEG	09/08/2022	despejo irregular no rio Uruguai e possível dano ao pavimento asfáltico
21	000954-39.00/22-7	622/2022/DLEG	23/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
22	000953-39.00/22-4	651/2022/DLEG	25/08/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
23	001010-39.00/22-2	659/2022/DLEG	06/09/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto

Por fim, tendo em vista casos como a demora/não recuperação de vias públicas danificadas durante a execução de serviços ou obras por parte da concessionária sugere-se que a própria Prefeitura, por exemplo através da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, exerça seu poder legal para realizar o procedimento de fiscalização, conforme descrito no Contrato de Concessão nº 160/2011, alterado pelo 4º termo aditivo:

CLÁUSULA 33 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

A regulação da CONCESSÃO será exercida pela ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA, constituída por Lei, em atendimento aos princípios de independência decisória; autonomia administrativa, orçamentária e financeira; transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões, perseguindo os objetivos constantes da legislação em vigor e do REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO: e a fiscalização da CONCESSÃO será exercida de forma compartilhada entre o CONCEDENTE e a ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA.

Nesses casos, a AGERGS atuará como Entidade recursal para as penalidades aplicadas, conforme incluído pelo 4º termo aditivo do Contrato de Concessão nº 160/2011:

"VII - atuar como instância recursal no que concerne à aplicação das penalidades regulamentares e contratuais"

[...]

Especificamente, com relação às demandas apresentadas pelo Vereador José Clemente da Silva Corrêa, informamos que todas foram imediatamente autuadas na forma de processos eletrônicos desta Agência, tendo sido objeto de fiscalização por parte da Diretoria de Qualidade dos Serviços.

O citado processo de fiscalização (000702-39.00/22-6) encontra-se em fase de conclusão do relatório, sendo que, após as etapas de manifestação e exercício do contraditório por parte da concessionária, com a devida análise da área técnica da AGERGS, tornar-se-á público, ficando, então, à disposição de Vossa Excelência para a consulta.

Abaixo, a listagem de todas as demandas recebidas e que integraram o citado processo de fiscalização:

Número	SEI	Ofício origem	Data	Assunto
1	000551-39.00/22-6	349/2022/DLEG	13/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
2	000591-39.00/22-3	367/2022/DLEG	24/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
3	000590-39.00/22-0	369/2022/DLEG	24/05/2022	cobrança indevida da tarifa de esgoto
4	000590-39.00/22-0	369/2022/DLEG	24/05/2022	recuperação do pavimento



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

Ofício Nº 129/2023 - DG

Porto Alegre, 11 de agosto de 2023.

Ao responder este Documento informar:

REFERENTE ao Processo SEI AGERGS nº 000702-39.00/22-6

Excelentíssimo Senhor
Vereador PAULO ROBERTO INDA KLEINUBINUBING
Presidente da Câmara de Vereadores de Uruguaiana
E-mail: expediente@uruguaiana.rs.leg.br

Com Cópia para o Vereador José Clemente da Silva Corrêa
E-mail: clemente@uruguaiana.rs.leg.br
Telefone: (55) 3412-5977

Prezado Senhor:

Ao cordialmente cumprimentar Vossa Excelência, informamos que AGERGS está realizando, no momento, 1 (uma) Fiscalização Técnica e 2 (duas) Fiscalizações Comerciais no município de Uruguaiana com a finalidade de averiguar as reclamações dos usuários encaminhadas a essa Entidade Reguladora e, também, analisar as informações enviadas pela Concessionária referentes à prestação dos Serviços da Água e Esgoto no Município. Cabe ressaltar que são realizadas, anualmente, Fiscalização Técnica e Fiscalização Comercial de acordo com o Contrato de Concessão nº 160/2011.

A Diretoria de Qualidade da AGERGS está analisando as denúncias encaminhadas quanto às medidas adotadas, por parte da Concessionária, para os problemas apontados pelos usuários no Processo SEI nº 000702-39.00/22-6. Também reiteramos que, durante a Fiscalização Técnica, serão realizadas vistorias *in loco* para averiguar as situações descritas que não foram elucidadas com a análise da documentação encaminhada a esta Agência e da consulta ao Sistema Comercial da BRK (TSOne).

A equipe de fiscalização da AGERGS esteve presente no Município de Uruguaiana, nos dias 19/10/2021 a 21/10/2021, realizando Fiscalização Técnica. Foi realizada, também, Fiscalização Técnica, no local, entre os dias 12/04/2023 e 14/04/2023 e estaremos no município, entre os dias 22/08/2023 e 25/08/2023, realizando Fiscalização Técnica e Prestação de Contas.

Informamos ainda que a Prestação de Contas será realizada de forma presencial e abrangerá os serviços prestados pela Concessionária BRK Ambiental S.A. e a apresentação do relatório de atividades e ações desenvolvidas pela AGERGS. A prestação de contas ocorrerá no dia 23 de agosto de 2023 às 14 horas, no Salão Nobre da Prefeitura Municipal de Uruguaiana.

Ofício 129/2023 - BRK Ambiental Uruguaiana

Ingred Evelise Maurer

Qui, 17/08/2023 10:53

Para: expediente@uruguaiana.rs.leg.br <expediente@uruguaiana.rs.leg.br>

Cc: clemente@uruguaiana.rs.leg.br <clemente@uruguaiana.rs.leg.br>



📎 1 anexos (278 KB)

Ofício 129-2023.pdf;

Prezado Senhor Paulo Roberto
Presidente da Câmara de Vereadores de Uruguaiana

Em anexo, segue o Ofício 129/2023 sobre fiscalização da empresa BRK Ambiental Uruguaiana S.A.

Solicitamos a gentileza de confirmar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Ingred Evelise Maurer
Chefe de Gabinete da Presidência
AGERGS
51 3288 8803



VII – BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Prefeitura Municipal de Uruguaiana. Plano Municipal de Saneamento Básico. 2014;
- REN nº 66/2020 - Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE);
- REN nº 39/2018 - Estabelece incentivos aos usuários para a conexão dos imóveis ao sistema de esgotamento sanitário operado pela Concessionária BRK Ambiental no Município de Uruguaiana e disciplina a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento;
- Carta de Serviços da AGERGS;
- Contrato de Concessão nº 160/2011;
- Convênio AGERGS e Prefeitura de Uruguaiana RS;
- Ofícios Câmara de Vereadores de Uruguaiana RS;
- Documentos de Manifestação da Concessionária.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Loebens, Técnica Superior**, em 15/08/2023, às 10:39, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Daniella Baldasso, Técnica Superior**, em 15/08/2023, às 10:53, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Técnico Superior**, em 15/08/2023, às 13:09, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Samuel Citolin, Técnico Superior**, em 15/08/2023, às 13:37, 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 **0372681** e o código CRC **9D92C40A**.

de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário conforme contrato de concessão elaborado e aprovado exclusivamente pelo Município de Uruguiana.

Subcláusula Única - As seguintes atribuições do MUNICÍPIO são delegadas à AGERGS:

[...]

II - fiscalizar, de forma compartilhada com o Município, a prestação do serviço nos termos definidos no Contrato de Concessão, bem como nos Planos de Trabalho ajustados anualmente entre os convenientes, que integrarão o presente Convênio.

[...]

CLÁUSULA QUARTA - O **Município** compromete-se a:

I - fiscalizar, de forma compartilhada **com a AGERGS**, a prestação do serviço, nos termos definidos no Contrato de Concessão, bem como nos Planos de Trabalho ajustados anualmente entre os convenientes, que integrarão o presente Convênio.

Quando o município realizar a fiscalização, caberá a Agência atuar como instância recursal em eventuais penalidades aplicadas pelo Município, conforme item VII da Subcláusula Única, Cláusula Terceira do Convênio de Delegação entre o Município e a AGERGS:

[...]

"VII - atuar como instância recursal no que concerne à aplicação das penalidades regulamentares e contratuais"

[...]

Para a maioria das solicitações, seria mais prático e benéfico aos usuários que os pedidos fossem realizados diretamente nos canais de atendimento da empresa. Não havendo solução no prazo especificado no regulamento, os usuários devem procurar a AGERGS, que por meio de sua ouvidoria dará andamento à solicitação/reclamação, conforme apresentado na Carta de Serviços da AGERGS:

[...]

No caso de reclamações sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS, a **Ouvidoria exerce uma atividade de pós atendimento de primeira instância pela área comercial da delegatária**, a qual o usuário/consumidor não obteve atendimento satisfatório.

Sugere-se que a Câmara de Vereadores de Uruguiana RS, também, adote os procedimentos e ritos aqui descritos quando das reclamações e/ou solicitações dos usuários, de forma a padronização do atendimento aos usuários da BRK Ambiental Uruguiana RS.

Nesta fiscalização foram realizadas 45 (quarenta e cinco) constatações e encontradas 3 (três) não conformidades, 5 (cinco) determinações e expedidas 2 (duas) recomendações. Cumpre-nos assinalar que o presente relatório deu ênfase ao atendimento às reclamações dos usuários de acordo com o RSAE Unificado (REN nº 66/2022), contrato de concessão e normas vigentes.

- **Constatação (C.42) - Requerimento nº 32/2022:** O vereador sr. Jose Clemente solicitou diversas informações à concessionária BRK Ambiental e requereu o encaminhamento da íntegra desse processo à AGERGS. As solicitações referem-se a usuária (CDC): 1712451-4. Solicitamos que a BRK Ambiental encaminhe à AGERGS as medidas adotadas para as solicitações da Câmara de Vereadores de Uruguaiana.
- **Constatação (C.44) - Requerimento nº 6/2022:** O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da existência ou não de rede coletora de esgoto de usuária, código de cliente: 1713786-1, e desde quando é realizada a cobrança, além de possível crime ambiental pela ausência de acesso de rede de esgoto à residência de usuária.

A concessionária deverá se **manifestar** sobre as constatações acima mencionadas, no prazo de **30 dias**.

Recomendação (R. 02) - Anexar a comprovação da notificação de disponibilidade aos usuários no Sistema TSOne

Recomendamos que a Concessionária BRK Ambiental junte aos demais documentos de cada usuário a comprovação da notificação de disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe, por fim, ressaltar, o papel da AGERGS na "Fiscalização dos serviços de saneamento" que compreendem o abastecimento de água e o esgotamento sanitário, conforme apresenta a Carta de Serviços ao Usuário:

Fiscalização dos contratos de programa (contratos de concessão) assinados entre o município e a concessionária;

Fiscalização dos planos municipais de saneamento;

Fiscalização técnica e comercial das concessionárias;

Fiscalização por indicadores de qualidade, de universalização dos serviços e de desempenho.

Fiscalização do atendimento ao regulamento dos serviços de água e esgoto das empresas reguladas.

Ressaltamos ainda que, para algumas das constatações apresentadas, seria mais célere que o Município promovesse a fiscalização, conforme o Convênio entre a AGERGS e o Município de Uruguaiana, Cláusula Terceira - Das Atividades Regulatórias - inciso II, assim como a Cláusula Quarta - Das Obrigações das Partes, inciso I:

CLAUSULA TERCEIRA - DAS ATIVIDADES REGULATORIAS

Nos termos da legislação, em especial a Lei Federal n.º 11.445/2007 e Lei Estadual n.º 10.931/97, a AGERGS exercerá a regulação do serviço público

Constatação (C.42) - Requerimento nº 32/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou diversas informações à concessionária BRK Ambiental e requereu o encaminhamento da integra desse processo à AGERGS. As solicitações referem-se a usuária (CDU): 1712451-4.

Constatação (C.43) - Requerimento nº 15/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada e possível crime ambiental decorrente de despejo irregular de esgoto no rio Uruguai.

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido nas Constatações (C.20) e (C.21).

Constatação (C.44) - Requerimento nº 6/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da existência ou não de rede coletora de esgoto de usuária, código de cliente: 1713786-1, e desde quando é realizada a cobrança, além de possível crime ambiental pela ausência de acesso de rede de esgoto à residência de usuária.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- A usuária paga tarifa de esgoto desde o mês 10/2021;
- A usuária encontra-se negativada (9 faturas em atraso no momento, mês 08/2023);
- Na solicitação do dia 04/11/2021, na aba "observações" a BRK escreve: "*Cliente informa não ter ligação de esgoto na sua casa pede para verificarem pois esta sendo cobrada por isso*"; e na aba "Aviso/obs.Encerr." os técnicos que realizaram a vistoria escreveram: "*cliente conectado*".
- Já na solicitação do dia 08/02/2022 a BRK escreve, na aba "Aviso/obs.Encerr.": "*Conforme vistoria no local, foi verificado que o cliente está devidamente conectado no sistema cloacal. Foi realizada teste de corante para verificação.*"

Constatação (C.45) - Requerimento nº 107/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada, além de possível cobrança em duplicidade da tarifa de água e esgoto no mês de fevereiro de 2022.

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.16).

Determinação (D.05) - Manifestar-se sobre as seguintes constatações: **Constatação (C.13), Constatação (C.31), Constatação (C.42), Constatação (C.44)**

A concessionária BRK Ambiental deverá manifestar-se sobre as seguintes constatações:

- **Constatação (C.13) - Comprovação de posse para ligação de água:** Solicitamos que a Concessionária informe se o usuário conseguiu comprovar a posse e assim individualizar sua ligação de água;
- **Constatação (C.31) - Requerimento nº 129/2022:** O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração das razões e os motivos legais para a Concessionária BRK Ambiental não haver realizado a manutenção correta e eficiente da rua Senador Salgado Filho, próximo ao número 2821, após obra e/ou Serviço de instalação de rede coletora de esgoto e verificação dos eventuais danos ocorridos na via pública;

Constatação (C.36) - Requerimento nº 103/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível entupimento da rede coletora de esgoto da Concessionária. Afirma que já foram realizadas diversas reclamações à Concessionária para a manutenção de rede;

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.14).

Constatação (C.37) - Requerimento nº 102/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da base legal para a exigência de apresentação de fatura de energia elétrica para cadastramento de consumidor e a base legal para a concessionária se recusar a realizar a ligação de água, após solicitação formal de consumidor;

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.13).

Constatação (C.38) - Requerimento nº 93/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada (Código de Cliente n.1734377-1);

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.12).

Constatação (C.39) - Requerimento nº 91/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível exigência da BRK Ambiental para a compra e instalação de bomba de sucção por parte da usuária.

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.10).

Constatação (C.40) - Requerimento nº 82/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada e possível negativa da concessionária de realizar a ligação à rede de esgoto;

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.06).

Constatação (C.41) - Requerimento nº 69/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada e se a rede de esgoto foi implantada;

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.02).

Constatação (C.31) - Requerimento nº 129/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração das razões e os motivos legais para a Concessionária BRK Ambiental não haver realizado a manutenção correta e eficiente da rua Senador Salgado Filho, próximo ao número 2821, após obra e/ou Serviço de instalação de rede coletora de esgoto e verificação dos eventuais danos ocorridos na via pública.

Conforme citado na Constatação (C.05), referente ao mesmo assunto, nesse caso seria mais célere que a própria Prefeitura, através da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, exerça seu poder legal para realizar o procedimento de fiscalização sobre os itens apontados, tendo em vista a responsabilidade compartilhada, no que tange à fiscalização, entre a AGERGS e a prefeitura de Uruguaiana.

Constatação (C.32) - Requerimento nº 127/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto dos usuários residentes na rua Marechal Deodoro, entre a rua Santana e Avenida Presidente Vargas e desde quando está sendo cobrada, também solicita a apuração de possível exigência de bombas de sucção, e de obras de infraestrutura de conexão de rede de esgoto entre as residências, aos moradores para a retirada do esgoto das residências até a rede coletora da Concessionária.

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.22).

Constatação (C.33) - Requerimento nº 108/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada (Código de Cliente n. 2112208-3).

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.19).

Constatação (C.34) - Requerimento nº 107/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração de possível crime ambiental em decorrência de vazamento da rede coletora de esgoto da Concessionária BRK Ambiental na Rua Loteamento Cibrazem, próximo ao nº 23, em Uruguaiana-RS.

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.18).

Constatação (C.35) - Requerimento nº 104/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto, em razão de haver 2 (duas) residências no mesmo pátio e ambas pagarem a tarifa de esgoto, mas estarem conectadas juntas, na mesma conexão, e não de forma individualizada. Também foi solicitado que seja apurado desde quando está sendo cobrada a tarifa de esgoto das residências;

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.15).

Não Conformidade (NC.03) – Cadastro apresenta informações contraditórias

Conforme verificado no Sistema Comercial da BRK (TSOne), algumas informações são contraditórias e sem padrão, sendo que diferentes vistorias realizadas em alguns locais apresentaram observações opostas sobre a mesma questão. O RSAE Unificado (REN nº 66/2022) prevê a organização dos sistemas da concessionária, portanto a mesma está descumprimento esse item do regulamento:

Conforme descrito no art. 58 do RSAE Unificado:

Art. 58.A delegatária deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

Listamos abaixo os usuários nos quais identificamos, claramente, o fato acima constatado, que está em desacordo com o RSAE Unificado (REN nº 66/2022) e as boas práticas administrativas:

- **1729375-8:** foi cobrada tarifa de esgoto, e depois cancelada, pois o usuário não estava conectado à rede. As tarifas de 11/21 e 12/21, cobradas indevidamente, não foram devolvidas;
- **2112208-3:** usuário foi notificado para se conectar a rede e, a partir de março passou a ser cobrada a tarifa de disponibilidade, porém no dia 14/03/22 consta no sistema que não tem rede nem ramal para o usuário se conectar;
- **1714931-2:** informações desencontradas, usuária estava conectada à rede e mesmo assim foi cobrada a disponibilidade;
- **1713633-4:** não foi encontrado no sistema o motivo para a usuária não ter sido enquadrada como tarifa social.

Constatações referentes ao processo SEI nº001028-39.00/22-6: demandas colhidas pela Ouvidoria da AGERGS em visita técnica ao município de Uruguaiana/RS

Constatação (C.29) - Requerimento nº 137/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada (Código de Cliente n. 1733164).

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.24).

Constatação (C.30) - Requerimento nº 132/2022: O vereador sr. Jose Clemente solicitou a apuração da cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada (Código de Cliente n.1714931-2).

A equipe de fiscalização da AGERGS informa que o presente requerimento já foi respondido na Constatação (C.23).

- Possível cobrança de 2 (duas) tarifas de esgoto mesmo com apenas uma rede na residência;
- Verificar se o hidrômetro continua funcionando quando não há consumo por parte dos moradores;

Conforme relato da Concessionária, no ofício 0365690, foi verificado que o mesmo hidrômetro abastece 3 (três) residências e 1 (um) comércio. Em razão disso, a medição ocorre conforme a multiplicação das economias existentes no local, o que está de acordo com o RSAE Unificado (REN nº 66/2022):

...

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.

[...]

Em relação ao fato de haver apenas uma rede de esgoto na residência, mas ocorrer duas cobranças de Tarifa de Esgoto, a BRK Ambiental alega que a prática está de acordo com as normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, em especial a NBR nº 8160/1999 - Sistemas Prediais de Esgotamento Sanitário - Projeto e execução:

3.32 ramal de esgoto: Tubulação primária que **recebe os efluentes dos ramais de descarga diretamente ou a partir de um desconector.**

[...]

Cabe ainda aqui ressaltar a Resolução Normativa nº 66/2022, que aprova o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a ser observado por todas as prestadoras de serviços de saneamento reguladas pela AGERGS:

...

Art. 54. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

Parágrafo único. **No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno, estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.**

[...]

Portanto, a conexão das 2 (duas) residências ao mesmo ramal predial, realizada pela BRK Ambiental, tendo em vista que as residências estão situadas no mesmo terreno, está de acordo com o RSAE Unificado e com a legislação pertinente, não havendo nenhuma irregularidade.

Por fim, ocorre a cobrança de 2 (dois) valores de Tarifa de Esgoto, pois o valor é calculado por faixas de consumo, assim como a Tarifa de Água. Logo, o valor referente a 70% do consumo de água enquadrado na Tarifa Comercial, será cobrado como Tarifa de Esgoto Comercial.

A equipe de fiscalização da AGERGS realizou busca no site da BRK Ambiental, no dia 28/07/2023. Ao selecionar o município de Uruguaiana e, utilizando a lupa para a procura com palavras-chaves como "tarifa social", "residência social" e "tarifa residencial social", não encontramos nenhuma notícia explicando os critérios para solicitar o enquadramento como Residencial Social.

Recomendação (R. 01) - Realizar campanha de divulgação dos critérios de enquadramento como Tarifa Residencial Social

Recomenda-se que a concessionária realize campanha de divulgação junto aos usuários dos critérios de enquadramento como Tarifa Residencial Social, de acordo com os critérios descritos no RSAE Unificado (REN nº 66/2022). Também recomendamos que seja publicado no site da BRK Ambiental Uruguaiana informação relacionada aos critérios para enquadramento como tarifa social e que a mesma seja facilmente encontrada pelo usuário ao utilizar termos como "tarifa social", "residência social" ou "tarifa residencial social".

Constatação (C.27) – Código de usuário 1717118-0 (SEI nº 001270-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0363280, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Negativa de incluir a usuária em programa de tarifa social de água e esgoto;
- Se as informações referentes ao programa de tarifa social são devidamente divulgadas pela Concessionária.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- A usuária foi enquadrada como "Tarifa Residencial Social" em 04/11/2020. Porém, a cliente foi notificada e não compareceu para atualizar o cadastro do baixa renda. Retirado da tarifa social (11/11/2021). No dia 16/11/2022, consta no sistema TSONE: "Favor alterar cliente para tarifa social, a mesma recebe benefício do governo"

Logo, a usuária encontra-se enquadrada na categoria "Residência Social". Cabe aqui ressaltar que, de acordo com o §1º do art 1º do ANEXO II - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK AMBIENTAL URUGUAIANA do RSAE Unificado (REN nº 66/2022) :

...

§ 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.

[...]

A questão referente à divulgação das informações sobre a Tarifa Residencial Social já foram respondidas na **Constatação (C.26)**.

Constatação (C.28) – Código de usuário 1740223-9 (SEI nº001272-39.00/22-5): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0363292, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Negativa de incluir a usuária em programa de tarifa social de água e esgoto;
- Se as informações referentes ao programa de "Tarifa Residencial Social" são devidamente divulgadas pela Concessionária.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Na solicitação aberta em 19/03/2020, na aba "Observações", a equipe da BRK informou o seguinte: "*Cliente solicitou vistoria de baixa renda apresentou declaração atualizada*";
- Foi realizada vistoria técnica cadastro tarifa social em 09/11/2022, mas não consta o resultado no sistema.
- Não foi encontrado no sistema o motivo para não ter sido enquadrada como tarifa social;
- Usuário no momento (25/07/2023) encontra-se com a água cortada devido à falta de pagamento.

A BRK, no Ofício 0395470, afirma que realizou vistoria na residência no dia 31/07/2023 e que a usuária precisa realizar adequações para poder ser enquadrada como Tarifa Residencial Social:

Nesse contexto, a BRK, ao analisar a situação da usuária, identificou que a declaração social da cliente, qual seja, o **Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal**, está desatualizado. Além disso, no dia 31/07/2023, a equipe técnica da Concessionária realizou vistoria no imóvel e **identificou a necessidade de individualização para cada economia, tendo em vista que há um hidrômetro no local que abastece duas residências.**

[...]

Portanto, para que a usuária possa ser enquadrada na Tarifa Social, faz-se necessário a individualização do hidrômetro e a apresentação do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal atualizado.

Em relação ao questionamento do vereador sr. Jose Clemente, referente à divulgação das informações do programa de "Tarifa Residencial Social", ressaltamos que, para que haja o enquadramento como tal, o usuário deverá comprovar os itens descritos no RSAE unificado (REN nº 66/2022), conforme Art 1 do 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**;

[...]

[...]

A concessionária deverá **realizar a devolução, em dobro**, dos valores acima mencionados e encaminhar a comprovação a essa Entidade Reguladora, no prazo de **30 dias**.

Constatação (C.24) – Código de usuário 1733164-1 (SEI nº 001010-39.00/22-2): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0355001, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Usuário está pagando a tarifa de disponibilidade de esgoto desde o mês 03/2022 até o momento (07/2023);
- Vereador, no ofício 0355001, relata que trata de caso de soleira negativa.

Conforme já citado na Constatação (C.03), sugerimos ao Conselho Superior que avalie a possibilidade de suspender a cobrança da tarifa de disponibilidade de rede nos casos de soleira negativa para todos os municípios conveniados à AGERGS no Estado do Rio Grande do Sul.

Constatação (C.25) – Código de usuário 2124522-3 (SEI nº 001082-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0358409, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Na vistoria do dia 25/01/2023 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: "*Cliente foi notificado no dia 07/10/2022 via AR o protocolo de recebimento da notificação para conectar-se a rede de esgoto. a conexão a rede de esgoto não foi comunicada até a presente data, então foi alterado o tipo de faturamento para a cobrança da disponibilidade da rede de esgoto*";
- Usuário está pagando a tarifa de disponibilidade de esgoto desde o mês 02/2023 até o presente momento (07/2023);
- Vereador, no ofício 0358409, relata que trata de caso de soleira negativa.

Conforme já citado na Constatação (C.03), sugerimos ao Conselho Superior que avalie a possibilidade de suspender a cobrança da tarifa de disponibilidade de rede nos casos de soleira negativa para todos os municípios conveniados à AGERGS no Estado do Rio Grande do Sul.

Constatação (C.26) – Código de usuário 1713633-4 (SEI nº 001218-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0361662, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Foi cobrada a tarifa de disponibilidade nos meses 05/2022, 06/2022 e 07/2022;
- 24/08/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Cliente não está conectado na rede cloacal";**
- Na vistoria do dia 13/09/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Conforme foi feito a vistoria no local tem rede tem ramal cloacal, mas cliente não está conectado motivo seu ramal cloacal não da cota para o cliente se conectar. Obs não achei nenhum PV na quadra para medir a profundidade da rede cloacal para ver si tem como rebaixar o ramal PV estão tapado com terra";**
- Já no dia 21/09/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Foi sondado para fazer o rebaixamento de ramal mas o cliente tinha a saída da casa pra travessa Rodrigues Portugal";**
- Na vistoria do dia 22/09/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Foi feita a sondagem para ver o nivelamento do ramal do cliente, foi encontrado uma caixa no pátio do cliente que está conectado pelo fundo onde o ramal vai até a nossa rede pela Rodrigues Portugal";**
- No dia 23/09/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Conforme vistoria, foi verificado que o imóvel está devidamente conectado pela Rua Rodrigues Portugal, juntamente com a casa n° 4021";**
- Já no dia 27/09/2022 na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: **"Conforme vistoria alterar o tipo de faturamento para ÁGUA+ESGOTO TRATAMENTO 70%."**

De acordo com as informações retiradas do sistema, o usuário e a BRK Ambiental não tinham conhecimento de que a residência estava conectada à rede coletora de esgoto pelo fundo da residência e, mesmo estando conectada à rede, foi cobrada a disponibilidade nos meses de 05/2022, 06/2022 e 07/2022. Portanto, verifica-se a falta organização dessas informações por parte da concessionária.

Determinação (D.04) - Devolução dos valores de disponibilidade cobrados

A concessionária deverá devolver, em dobro, os valores de disponibilidade cobrados do cliente com código de usuário: **1714931-2, nos meses de 05/22, 06/22 e 07/22.** A devolução deverá ser realizada pois, na vistoria do dia 22/09/2022 (na aba Aviso/Obs. Encerr. do TSOOne) consta que: **"Foi feita a sondagem para ver o nivelamento do ramal do cliente, foi encontrado uma caixa no pátio do cliente que está conectado pelo fundo onde o ramal vai até a nossa rede pela Rodrigues Portugal - Foi feita a sondagem para ver o nivelamento do ramal do cliente, foi encontrado uma caixa no pátio do cliente que está conectado pelo fundo onde o ramal vai até a nossa rede pela Rodrigues Portugal";** não há informação sobre desde quando o usuário já estava conectado a rede, portanto não há de se falar em cobrança de disponibilidade.

A Concessionária já havia vistoriado a residência anteriormente e não detectou presença da ligação à rede pelos fundos da residência. A devolução em dobro está baseada no art. 107 do RSAE Unificado:

...

Art. 107. Caso a delegatária tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar o seguinte procedimento:

I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente;

II – em caso de faturamento a maior, a delegatária deverá providenciar a devolução ao usuário das quantas recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

[...]

Tendo em vista a responsabilidade compartilhada, no que tange à fiscalização, entre a AGERGS e a prefeitura de Uruguaiana, sugere-se, nesses casos, que a própria Prefeitura, por exemplo através da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, exerça seu poder legal para realizar o procedimento de fiscalização sobre os itens apontados. Em caso de aplicação de penalidade, a AGERGS atuará como Entidade Recursal, conforme descrito na Constatação (C.05).

Constatação (C.22) – Código de usuário não informado (SEI nº 000954-39.00/22-7): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0355002, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto aos usuários residentes na rua Marechal Deodoro, entre rua Santana e a Avenida Presidente Vargas, e desde quando está sendo cobrada.

Salientamos que, para que possamos consultar as reclamações realizadas à concessionária, bem como os valores de tarifa de esgoto ou disponibilidade cobrados, faz-se necessário que sejam encaminhados os códigos de usuário dos moradores afetados. Porém, para tentar entender a atual situação, conseguimos encontrar o Código de Usuário, no TSOne, do usuário sr. Hugo, que assinou a manifestação/solicitação encaminhada à BRK Ambiental:

- Usuário Hugo Pereira de Medeiros (CDU: 1734611-8): A disponibilidade vem sendo cobrada desde o mês 01/2022 até o presente momento (07/2023) e não há registro no sistema referente à impossibilidade de conexão à rede;

Conforme já citado na Constatação (C.03), sugerimos ao Conselho Superior que avalie a possibilidade de suspender a cobrança da tarifa de disponibilidade de rede nos casos de soleira negativa para todos os municípios conveniados à AGERGS no Estado do Rio Grande do Sul.

Constatação (C.23) –Código de usuário 1714931-2 (SEI nº 000953-39.00/22-4): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0355001, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Na vistoria do dia 21/03/2022, na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a equipe da BRK informou o seguinte: *"Conforme a vistoria tem rede e ramal no local. Mas cliente não está conectado, pois é necessário auxílio da topografia pois a olho nu não tem como ver se dar para o cliente se conectar ou não. Ramal está medindo aproximadamente 90 cm."*;
- Na solicitação do dia 26/04/2022 consta: *"Cliente assinou no dia 10/01/22 o protocolo de recebimento da notificação para conectar-se a rede de esgoto. a conexão a rede de esgoto não foi comunicada até a presente data, então foi alterado o tipo de faturamento para a cobrança da disponibilidade da rede de esgoto"*;

Constatação (C.20) – Código de usuário 1735556-7 (SEI nº 000867-39.00/22-9): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352313, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Consta serviço do dia 15/09/2021 (na aba serviços do TSONe): *"Cliente foi notificado no dia 08/06/2021 o protocolo de recebimento da notificação para conectar-se a rede de esgoto. A conexão à rede de esgoto não foi comunicada até a presente data, então foi alterado o tipo de faturamento para a cobrança da disponibilidade da rede de esgoto."*
- Foi feito o ramal do usuário pelos fundos da casa, no dia 30/08/2022, conforme descrito no TSONe (na aba Aviso/Obs. Encerr.): *"Foi feito o ramal do cliente pelos fundos da casa. Foi ocupado 06 metros de cano PVC esgoto. Foi colocado um PV de 400. Cliente ficou interligado na rede principal."*
- Na vistoria realizada no dia 05/09/2022 o usuário já havia se conectado à rede (empresa terceirizada fez a ligação ramal cloacal do cliente);
- Foi cobrado disponibilidade no período compreendido entre 10/2021 e 09/22.

Portanto, o usuário encontra-se devidamente conectado à rede de esgoto e está pagando a tarifa de esgoto residencial desde o mês 10/2022.

Constatação (C.21) – Código de usuário 1735556-7 (SEI nº 000867-39.00/22-9): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352313, solicitou a apuração da seguinte questão:

- Possível crime ambiental decorrente de despejo irregular de esgoto no rio Uruguai, através do descarte do esgoto retirado das residências em um riacho, localizado na Benjamin Constant com a rua Borges de Medeiros, inclusive causando mau cheiro e riscos à saúde.

A concessionária não se manifestou sobre a acusação, o que gerou a Não Conformidade (NC.01) – Não apresentar informações solicitadas.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Não há nenhuma reclamação, por parte do usuário, no TSONe, referente ao despejo irregular de esgoto no rio Uruguai. É importante mencionar que, conforme a Carta de Serviços da AGERGS, e a fim de buscar o atendimento da solicitação com a maior brevidade possível, o rito adequado é registrar a reclamação na Concessionária e, caso não for resolvida, encaminha-las para a ouvidoria da AGERGS:

...

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGERGS - Ouvidoria

No caso de reclamações sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS, a Ouvidoria exerce uma atividade de pós atendimento de primeira instância pela área comercial da delegatária, a qual o usuário/consumidor não obteve atendimento satisfatório.

Constatação (C.19) – Código de usuário 2112208-3 (SEI nº 000864-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352083, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada;

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Há registro no sistema, com data de abertura do dia 23/02/2022, na aba "Aviso/Obs. Encerr.": *"Cliente foi notificado no dia 18/11/2021 o protocolo de recebimento da notificação para conectar-se a rede de esgoto. A conexão a rede de esgoto não foi comunicada até a presente data, então foi alterado o tipo de faturamento para a cobrança da disponibilidade da rede de esgoto";*
- No dia 14/03/2022, porém, na aba "Aviso/Obs. Encerr.": *"Não tem rede nem ramal. Casa se encontra em um beco e o número 1688 sai como referência da primeira casa do beco a única casa que tem ramal mas seria a primeira casa do beco. Dentro do beco não tem rede nem ramal"; Mesmo assim, foi cobrada tarifa de disponibilidade entre os meses de 03/22 e 07/22;*
- Conforme vistoria realizada no dia 13/06/2022 a usuária está conectada a uma rede auxiliar na rua General Hipólito;
- A partir do mês 08/22 passou a ser cobrada Tarifa de Esgoto Residencial.

A Diretoria de Qualidade da AGERGS realizará Fiscalização Técnica e Comercial, de modo presencial, no município de Uruguai, referente à prestação de serviços de água e esgoto da Concessionária BRK Ambiental. Nessa ocasião será possível ir ao local mencionado para averiguar se as residências localizadas nesses becos encontram-se devidamente conectadas à rede de esgoto.

Determinação (D.03) - Devolução dos valores de disponibilidade cobrados

A concessionária deverá devolver, em dobro, os valores de disponibilidade cobrados do cliente com código de usuário: **2112208-3, entre os meses de 03/22 e 07/22.** A devolução deverá ser realizada pois, na solicitação do dia 14/03/2022 (na aba Aviso/Obs. Encerr. do TSONE) consta que não tem rede nem ramal no local, conforme mencionado acima. A devolução em dobro está baseada no art. 107 do RSAE Unificado:

...

Art. 107. Caso a delegatária tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar o seguinte procedimento:

I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente;

II – em caso de faturamento a maior, a delegatária deverá providenciar a devolução ao usuário das quantas recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

[...]

A Concessionária deverá **realizar a devolução, em dobro**, dos valores acima mencionados e encaminhar a comprovação a essa Entidade Reguladora, no prazo de **30 dias**.

A Diretoria de Qualidade da AGERGS realizará Fiscalização Técnica e Comercial, de modo presencial, no município de Uruguaiana, referente à prestação de serviços de água e esgoto da Concessionária BRK Ambiental. Nessa ocasião será possível ir ao local mencionado para verificar se a usuária está devidamente conectada à rede e, caso necessário, as medidas cabíveis serão tomadas.

Constatação (C.17) – Código de usuário não informado (SEI nº 000863-39.00/22-8): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352082, solicitou a apuração da seguinte questão:

- Demora/não realização de recuperação asfáltica próximo à Rua Loteamento Cibrazem.

A Concessionária BRK Ambiental, no ofício 0354579, afirma que consultou todos os seus canais de atendimento e não foram encontrados registros de serviços dessa natureza para a localidade, também afirma que o vazamento existente no local possui relação com a deficiência no sistema de drenagem do município, cujo escopo não faz parte do contrato de concessão nº160/2011.

De todo modo, tendo em vista a responsabilidade compartilhada, no que tange à fiscalização, entre a AGERGS e a prefeitura de Uruguaiana, sugere-se, nesses casos, que a própria Prefeitura, por exemplo através da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, exerça seu poder legal para realizar o procedimento de fiscalização sobre os itens apontados.

Caso a Concessionária, após o devido contraditório, não cumpra os termos do contrato assinado com reparação dos danos possivelmente ocasionados, **o município pode prosseguir o procedimento administrativo de fiscalização com a aplicação de sanções.** Neste caso, a Agência atuará como instância recursal em eventuais penalidades aplicadas pelo Município, conforme item VII da Subcláusula Única, Cláusula Terceira do Convênio de Delegação entre o Município e a AGERGS:

[...]

"VII - atuar como instância recursal no que concerne à aplicação das penalidades regulamentares e contratuais"

[...]

Constatação (C.18) – Código de usuário não informado (SEI nº 000863-39.00/22-8): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352082, solicitou a apuração da seguinte questão:

- Possíveis danos e riscos à saúde pública e ao meio ambiente em decorrência do vazamento da rede coletora de esgoto da concessionária próximo à rua Loteamento Cibrazem, próximo ao nº 23 e os motivos para a BRK não solucionar o problema.

Primeiramente, cabe ressaltar que a BRK Ambiental não apresentou resposta para esse questionamento no ofício 0354579, o que acarretou em uma não conformidade.

Salientamos ainda que a Equipe de Fiscalização da AGERGS irá fiscalizar pessoalmente a situação descrita no Ofício 0352082.

alega que a prática está de acordo com as normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, em especial a NBR nº 8160/1999 - Sistemas Prediais de Esgotamento Sanitário - Projeto e execução:

3.32 ramal de esgoto: Tubulação primária que **recebe os efluentes dos ramais de descarga diretamente ou a partir de um desconector.**

Além do mais, cabe aqui ressaltar a Resolução Normativa nº 66/2022, que aprova o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a ser observado por todas as prestadoras de serviços de saneamento reguladas pela AGERGS:

...

Art. 54. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

Parágrafo único. **No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno, estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.**

Portanto, a conexão das 2 (duas) residências ao mesmo ramal predial, realizada pela BRK Ambiental, tendo em vista que as residências estão situadas no mesmo terreno, está de acordo com o RSAE Unificado e com a legislação pertinente, não havendo nenhuma irregularidade.

Constatação (C.16) – Código de usuário 1738784-1 (SEI nº 000862-39.00/22-5): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352081, solicitou a apuração das seguintes questões:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada;
- Cobrança em duplicidade da tarifa de água e esgoto no mês de fevereiro de 2022.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Não há registro, na aba faturas do TSONE, de cobrança em duplicidade da tarifa referente ao mês de fevereiro de 2022;
- A usuária alega que não está conectada à rede de coleta de esgoto. Porém, ao consultar a aba solicitações do Sistema Comercial (TSONE), há registro de vistoria técnica realizada no dia 22/08/2022, devido à reclamação recebida via PROCON, na qual a cliente afirma que não está conectada na rede cloacal, porém paga a tarifa. A BRK Ambiental (na aba Aviso/Obs. Encerr.) afirma que: *"Foi vistoriado e verificado que o imóvel está devidamente conectado pela rede auxiliar da rua General Hipólito"*; vistoria no mesmo sentido também ocorreu no dia 13/09/2022. Também há registro, do dia 06/09/2022, de solicitação para desobstrução do ramal;
- Há registro, do dia 27/05/2021, de atendimento de solicitação, por parte do usuário, para desobstrução do ramal de esgoto pois o mesmo estava retornando;
- A tarifa de esgoto é cobrada desde a fatura do mês 09/2021.

Foto da caixa padrão instalada;

Endereço da ligação nova de água (nome da rua, número do imóvel, bairro e ponto de referência);

Informar a categoria (residência, comércio ou indústria);

Local possui asfalto? (sim ou não).

[...]

Através de consulta ao Sistema TSOOne foi verificado que o usuário não está cadastrado, portanto a individualização da ligação de água não foi realizada ou foi realizada em nome de outro morador.

Constatação (C.14) – Código de usuário não informado (SEI nº: 000830-39.00/22-4): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0351377, solicitou a apuração de possível entupimento da rede coletora de esgoto da Concessionária. Ainda, de acordo com o ofício, já foram realizadas diversas reclamações à Concessionária para a manutenção de rede.

A BRK Ambiental, através do Ofício 0354148, alega que, após tomar ciência do fato supracitado, enviou uma equipe técnica a fim de vistoriar a condição do sistema público de esgotamento sanitário situado na Rua José Gomes de Souza e na Rua Romaguera Corrêa e que a mesma evidenciou que o sistema de esgotamento encontra-se em plena normalidade operacional, não havendo necessidade de intervenções corretivas ou preventivas nos locais citados. No mais, afirma que o vazamento existente no local possui relação com a deficiência no sistema de drenagem do município, cujo escopo não faz parte do Contrato de Concessão nº160/2011.

Vale aqui ressaltar que, para que a AGERGS possa analisar o ocorrido com maior precisão, faz-se necessário, juntamente ao relato do ocorrido, que seja informado o Código do Usuário para que possamos buscar no sistema TSOOne as reclamações e as devidas soluções apresentadas, ou a falta delas, por parte da Concessionária.

A Diretoria de Qualidade da AGERGS realizará Fiscalização Técnica e Comercial, de modo presencial, no município de Uruguai, referente à prestação de serviços de água e esgoto da Concessionária BRK Ambiental. Nessa ocasião será possível ir ao local mencionado para averiguar as reclamações relatadas no ofício 0351377.

Constatação (C.15) – Código de usuários 1720217-5 e 1720216-7 (SEI nº 000861-39.00/22-2): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0352079, solicitou a apuração da seguinte reclamação proveniente de 2 (dois) usuários do serviço:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto, em razão de haver 2 (duas) residências no mesmo pátio e ambas pagarem a tarifa de esgoto, mas estarem conectadas juntas, na mesma conexão, e não de forma individualizada.

De acordo com o Ofício da Concessionária (0354427), foi realizada vistoria e realmente as duas residências estão conectadas no mesmo ramal (cliente recusou-se a assinar a ordem de serviço). Porém, a mesma

- Qual a base legal para a exigência de apresentação de fatura de energia elétrica para cadastramento de consumidor;
- Qual a base legal para a concessionária se recusar a realizar a ligação de água, após solicitação formal de consumidor.

Em relação aos questionamentos levantados pelo Vereador cabe ressaltar o que cita a Resolução Normativa nº 66/2022, que aprova o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a ser observado por todas as prestadoras de serviços de saneamento reguladas pela AGERGS, em seu Anexo I:

...

Art. 64. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

§ 3º Nos casos de viabilidade técnica, a **delegatária** **cientificará o requerente quanto à obrigatoriedade de:**

I - apresentação de CPF e documento de identidade para pessoa física, CNPJ e contrato social para pessoa jurídica, devidamente registrado na Junta Comercial, e **documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel;**

...

Art. 166. O usuário **somente poderá utilizar a água fornecida pela delegatária para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.**

[...]

Ainda, de acordo com o Ofício da BRK Ambiental (0350361) e com os dispositivos legais acima citados, a Concessionária necessita, ao analisar um pedido de nova ligação de água, de alguma documentação que comprove a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel. Porém, essa comprovação, não necessariamente, será feita pela fatura de energia elétrica.

Essas informações também podem ser encontradas na "Carta de serviços ao cliente", no site da BRK Ambiental, na aba serviços, item informações:

...

Ligação de água

Documentos necessários - Pessoa Física

Documentos pessoais com foto do proprietário/possuidor (RG/CPF e/ou CNH);

Número de telefone para contato; Endereço de e-mail;

Contrato de compra e venda ou locação, reconhecido firma em cartório;

Escritura ou matrícula do terreno;

Carnê de IPTU;

Documento de Posse;

a Concessionária esclarece que em nenhum momento exigiu ao Cliente a aquisição da "bomba de sucção" para a retirada do esgoto por parte dessa Concessionária.

[...]

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Na solicitação do dia 16/02/2022 (Sistema TSONE), no item observações consta que: *"Cliente solicitou desconto do valor da disponibilidade, foi informado ao mesmo que o valor é referente a disponibilidade da rede, que esta disponível na frente da sua casa, mas ele precisa fazer uma readequação interna para poder se conectar, também foi informado do possível rabaixamento do ramal ou uma bomba para bombear o esgoto."*

Verifica-se, portanto, que embora a Concessionária tenha sugerido a "bomba de sucção" como uma das soluções para que o usuário pudesse se conectar a rede, não tratou-se de uma exigência. Cabe ainda ressaltar que, conforme Constatação (C.09), o imóvel encontra-se conectado à rede de esgoto.

Constatação (C.11) – Código de usuário 1729375-8 (SEI nº: 000687-39.00/22-6): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0346855, solicitou que seja analisada a questão da soleira negativa para a ligação à rede.

- Conforme analisado na Constatação (C.09), embora realmente a residência possua soleira negativa, foi possível realizar a conexão à rede de coleta de esgoto através do rebaixamento do ramal. Também cabe aqui ressaltar que a residência está devidamente conectada à rede, de acordo com relato da vistoria do dia 24/06/2022, passando a ser cobrada a Tarifa de Esgoto a partir do mês 07/2022.
- A Tarifa de disponibilidade foi cobrada entre os meses de 02/22 e 06/22.

Constatação (C.12) – Código de usuário 1734377-1 (SEI nº: 000710-39.00/22-2): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0347316, solicitou a apuração da seguinte reclamação por parte da usuária:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Foi cobrada a Tarifa de Esgoto entre 02/22 e 06/22, porém, após ser verificado que o cliente não estava conectado à rede, o valor foi devolvido através de desconto nas faturas subsequentes;
- A concessionária realizou a instalação do ramal para o cliente e conectou à rede, conforme consta na solicitação do TSONE, no dia 25/06/2022;
- A partir do mês 07/22 passou a ser cobrada a Tarifa de Esgoto e, estando o cliente conectado à rede, o valor calculado está correto.

Constatação (C.13) – Código de usuário não informado (SEI nº: 000770-39.00/22-3): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0347316, solicitou a apuração das seguintes questões:

Determinação (D.02) - Devolução dos valores de Tarifa de Esgoto - Residencial cobrados

A concessionária **deverá devolver, em dobro**, nas próximas faturas, os valores de **Tarifa de Esgoto - Residencial** cobrados do cliente com **código de usuário: 1729375-8, nos meses: 11/2021 e 12/2021**. A devolução deverá ser realizada pois, em 01/2022, ficou comprovado que o usuário não estava conectado à rede. A devolução em dobro está baseada no art. 107 do RSAE Unificado:

...

Art. 107. Caso a delegatária tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar o seguinte procedimento:

I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente;

II – em caso de faturamento a maior, a **delegatária deverá providenciar a devolução ao usuário das quantas recebidas indevidamente em dobro**, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

[...]

Além do mais, cabe também ressaltar que, de acordo com o sistema TSOne, o usuários foi notificado da cobrança da disponibilidade no dia 27/10/2021, portanto nos meses de 11/2021 e 12/2021 também não caberia a cobrança de disponibilidade, conforme REN nº 39/2018 do Conselho Superior da AGERGS:

...

Art. 6º Encerrada a campanha prevista no art. 5º, a Concessionária **emitirá aos usuários não conectados a notificação de disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário**, para que, no **prazo de até 60 (sessenta) dias**, a contar do recebimento da notificação, o usuário solicite a vistoria de instalação predial de esgoto com os seguintes objetivos:

I - demonstrar a ligação de seu imóvel à caixa de inspeção de calçada, no caso do imóvel já possuir instalação predial de esgoto adequada; ou

II – comprovar a necessidade de adequação da instalação predial de esgoto existente no imóvel.

[...]

A Concessionária deverá **realizar a devolução, em dobro**, dos valores acima mencionados e encaminhar a comprovação a essa Entidade Reguladora, no prazo de **30 dias**.

Constatação (C.10) – Código de usuário 1729375-8 (SEI nº: 000687-39.00/22-6): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0346855, solicitou a apuração de possível exigência da BRK Ambiental para a compra e instalação de bomba de sucção por parte da usuária.

A BRK Ambiental, no ofício 0347741, afirma que:

...

Não Conformidade (NC.02) - Pressão na rede inferior ao previsto no RSAE:

De acordo com as informações disponibilizadas no TSOOne (aba "Aviso/Obs. Encerr.") o imóvel com Código de Usuário 1738350-1 está sendo abastecido com pressão inferior ao determinado no art. 40 do RSAE Unificado:

Art. 40.A delegatária fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel: direto quando a água provém diretamente da rede pública de abastecimento ou indireto no caso de existência de reservatório no imóvel.

Constatação (C.09) – Código de usuário 1729375-8 (SEI nº: 000687-39.00/22-6): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0346855, solicitou a apuração de possível cobrança indevida da tarifa de esgoto e desde quando a cobrança vem sendo realizada.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Foi cobrado o valor referente a **disponibilidade** entre **07/20** e **11/20**. Porém, como ficou comprovado que a cobrança da Tarifa de Esgoto foi realizada de forma indevida, pois o ramal estava fora do padrão impossibilitando a conexão, foi feita a **devolução do valor de R\$ 557,24** ao usuário através de desconto na fatura dos meses subsequentes à cobrança, até completar o valor devido;
- Do mês **12/20** até o mês **06/21** as contas foram recalculadas sem a cobrança do valor da disponibilidade. Nos meses de **07/21** a **10/21** as contas já foram emitidas sem cobrança de Esgoto;
- Na solicitação aberta no dia 01/06/2021, na aba "Aviso/Obs. Encerr.", consta que o ramal está fora do padrão, já no dia 14/06/2021 consta que o ramal já foi rebaixado. Porém, na vistoria do dia 13/01/2022, na mesma aba, consta que o ramal não tem cota para o cliente se conectar;
- Foi cobrado, nos meses de **11/2021** e **12/2021**, a **Tarifa de Esgoto - Residencial**. O valor foi cobrado sem a residência estar conectada à rede e o **valor não foi devolvido**;
- No mês de **01/2022** também foi cobrada a Tarifa de Esgoto - Residencial, porém a conta foi **recalculada sem a cobrança da tarifa**, pois a residência não estava conectada a rede (serviço imediatamente posterior ao do dia 13/01/2022), contudo as faturas de 11/21 e 12/21 não foram recalculadas;
- No dia 10/02/2022 há a seguinte observação no Sistema TSOOne (na aba solicitações): "*Cliente foi notificado no dia 27/10/2021 o protocolo de recebimento da notificação para conectar-se a rede de esgoto. a conexão a rede de esgoto não foi comunicada até a presente data, então foi alterado o tipo de faturamento para a cobrança da disponibilidade da rede de esgoto*". A disponibilidade foi cobrada entre os meses de 02/2022 e 06/2022, porém, pelo sistema, não é possível saber a partir de qual momento o ramal estava em condições para ser realizada a conexão;
- A BRK Ambiental realizou vistoria, no dia 23/06/2022, devido à solicitação do usuário para rebaixamento do ramal, porém a equipe de vistoria constatou, através de levantamento topográfico, que a saída do cliente está com cota positiva de 20 cm do ramal;
- Já na vistoria realizada no dia 24/06/2022 foi realizada a ligação do esgoto cloacal da residência na rede coletora existente, ficando devidamente conectada. Portanto, a partir do mês 07/22, passou a ser cobrada a Tarifa de Esgoto.

Constatação (C.08) – Código de usuário não informado (SEI nº: 000652-39.00/22-7): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0345696, solicitou a apuração das queixas dos moradores dos Bairros Vila Hípica e Santo Inácio relacionadas à falta de água e baixa pressão da água.

Aqui cabe ressaltar que, para que seja possível consultar o Sistema Comercial da BRK Ambiental e analisar as providências tomadas pela concessionária, é necessário que sejam informados os Códigos de Usuário das residências afetadas. Porém, a fim de dar andamento a esse processo e consultar as providências tomadas pela BRK Ambiental, referentes às reclamações, utilizamos os Códigos de Usuário das imagens anexas ao ofício 0345696:

- **Código de usuário 1716216-5:** No sistema TSOne há várias solicitações, do usuário, de vistoria técnica de vazão/pressão. De acordo com as observações dos técnicos as medições estavam de acordo com a legislação pertinente, bem como com o descrito no RSAE unificado.
- **Código de usuário 1738350-1:** No sistema TSOne, no dia 30/07/2022, na aba "Aviso/Obs. Encerr.", a Concessionária afirma que:

Abastecimento com baixa pressão **pressão 6 MCA** vazão 10 voltas 29 segundos material utilizado um anel de vedação em par de lacre azul;

[...]

E, na vistoria do dia 29/07/2022, "na aba Aviso/Obs. Encerr.", a Concessionária afirma que:

Vistoria de vazão e pressão

Pressão 3 MCA

Vazão 17:45 por cinco voltas

Material usados 2 pares de lacre e um anel de vedação

[...]

- **Código de usuário 1742125-0:** De acordo com as observações dos técnicos, através da consulta na aba "Aviso/Obs. Encerr." as medições estavam de acordo com a legislação pertinente, bem como com o descrito no RSAE unificado.

Cabe aqui ressaltar que a Equipe de Fiscalização da Diretoria de Qualidade da AGERGS realizará fiscalização presencial no município a acompanhará a medição de pressão em pontos com relatos de problemas de pressão na rede de abastecimento de água.

Ademais, a AGERGS está realizando Fiscalização Comercial na BRK Ambiental, por meio do processo SEI nº 000767-39.00/23-9, e solicitou à Concessionária todas as reclamações de usuários relacionadas a problemas de pressão na Rede de Abastecimento de Água, de Qualidade da Água e Falta de Água referente ao período compreendido entre 01/06/2022 a 30/06/2023. As medidas tomadas pela BRK para cada reclamação estão sendo analisadas e as providências cabíveis serão adotados, podendo resultar em penalidades.

Caso a Concessionária, após o devido contraditório, não cumpra os termos do contrato assinado, com reparação dos danos possivelmente ocasionados, **o município pode prosseguir o procedimento administrativo de fiscalização com a aplicação de sanções**. Neste caso, a Agência atuará como instância recursal em eventuais penalidades aplicadas pelo Município, conforme item VII da Subcláusula Única, Cláusula Terceira do Convênio de Delegação entre o Município e a AGERGS:

"VII - atuar como instância recursal no que concerne à aplicação das penalidades regulamentares e contratuais"

[...]

Constatação (C.06) – Código de Usuário 2171957-8 (SEI nº: 000632-39.00/22-3): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0345110, solicitou a apuração de diversas reclamações da usuária, dentre essas, cabe à AGERGS analisar:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK Ambiental, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada;
- Possível negativa da concessionária de realizar a ligação à rede de esgoto;

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- A BRK Ambiental vistoriou o local, no dia 18/06/2022, e verificou que foi realizada a ligação do esgoto cloacal da residência, pelos fundos, na rede coletora existente, ficando devidamente conectada. A Tarifa de Disponibilidade foi cobrada entre 10/2021 e 06/2022, a partir do mês 07/2022 passou a ser cobrada a Tarifa de Esgoto - Residencial.
- Através de consulta ao sistema TSONE foi verificado que fiscalizações anteriores já tinham sido realizadas, porém a usuária ainda não havia se conectado a rede;
- A cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento foi realizada entre os meses 10/2021 a 06/2022.

Constatação (C.07) – Código de Usuário 2171957-8 (SEI nº: 000632-39.00/22-3): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0345110, solicitou a apuração de possível determinação, da BRK Ambiental, para a compra e instalação de bomba de sucção por parte da usuária.

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TSONE verificou que:

- Em vistoria realizada pela Concessionária, em 17/12/2021, o usuário solicitou a conexão à Rede de Esgoto pelo fundo do imóvel e a previsão foi de retorno das obras em 01/2022. No dia 01/06/2022 a equipe de vistoria constatou que já havia rede no local com a respectiva espera, mas que a usuária ainda não havia se conectado. Não há nenhum registro de solicitação de bomba de sucção e a BRK Ambiental também nega tal afirmação;
- Conforme já mencionado na **Constatação (C.06)**, a usuária encontra-se devidamente conectada à rede.

- De acordo com as vistorias realizadas pela BRK, nos dias 24/08/2022 e 12/09/2022, o local possui rede de esgoto, porém o usuário não está conectado. Foi constatado que, conforme havia sido alegado no Ofício da Câmara Municipal (0344043), trata-se de um caso de soleira negativa.
- A disponibilidade vem sendo cobrada desde 09/2019;
- Cliente encontra-se com 6 faturas atrasadas no presente momento (26/07/2023).

A Diretoria de Qualidade dessa Entidade Reguladora sugeriu, no processo SEI nº 000904-39.00/21-0, que o Conselho Superior da AGERGS avalie a possibilidade de suspender a cobrança da tarifa de disponibilidade de rede de esgoto nos casos de soleira negativa para todos os municípios conveniados à AGERGS no Estado do Rio Grande do Sul. Bem como, que a BRK Ambiental S.A. seja oficiada para apresentar soluções que possibilitem a conexão dos usuários com soleira negativa à rede de coleta de esgoto.

Constatação (C.04) – Código de Usuário 1735551-6 e 1739066-4 (SEI nº: 000590-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0344040, solicitou a apuração de diversas reclamações da usuária, dentre essas, cabe à AGERGS analisar:

- Cobrança indevida, por parte da concessionária BRK, da tarifa de esgoto e desde quando está sendo cobrada;

A equipe de Fiscalização da AGERGS, ao consultar, de forma remota, o Sistema TS ONE verificou que:

- **Código de imóvel 1735551-6:** Foi realizada vistoria, por parte da BRK Ambiental, no dia 18/06/2022, na qual verificou-se que foi realizada a ligação do esgoto cloacal da residência, pelos fundos, na rede coletora existente, ficando devidamente conectada. Através do acesso às faturas verificou-se que o valor referente a cobrança da disponibilidade foi realizada de 04/2022 a 06/2022 e, a partir do mês 07/2022, passou a ser cobrado a Tarifa de Esgoto - Residencial;
- **Código de imóvel 1739066-4:** reclamação do usuário já respondida na **Constatação (C.02)**.

Constatação (C.05) – Código de Usuários 1735551-6 e 1739066-4 (SEI nº: 000590-39.00/22-0): O vereador sr. Jose Clemente, através do Ofício 0344040, solicitou a apuração da seguinte reclamação dos usuários:

- Demora/não realização de recuperação asfáltica da rua Benjamin Constant após obra/serviço realizado pela Concessionária.

A Concessionária BRK Ambiental, no ofício 0345802, alega que a via não possui mais o pavimento original, mas enviou fotografias demonstrando que realizaram uma melhoria nas condições da via na área de instalação da tubulação da Concessionária.

De todo modo, tendo em vista a responsabilidade compartilhada, no que tange à fiscalização, entre a AGERGS e a prefeitura de Uruguaiana, sugere-se, nesses casos, que a própria Prefeitura, através da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, exerça seu poder legal para realizar o procedimento de fiscalização sobre os itens apontados.