

☆ **Ofício Nº 159/2024 - GP-CS - Ref. BRK Ambiental**"Luciana Clipes Ferreira" <luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br>

EMAIL 16

8 de abril de 2024 às 10:35

Para: "Expediente Uruguaiana" <expediente@uruguaiana.rs.leg.br>, joalcei@uruguaiana.rs.leg.br,
protocolo@uruguaiana.rs.leg.br

Spam Score:

Tags:

CMU 000549 - LG 08/04/2024 14:10

Senhor Vereador,

De ordem da Conselheira-Presidente da AGERGS, encaminho em anexo a seguinte documentação em resposta ao Ofício Exec. nº 41/2023/DLEG:

- Ofício Nº 159/2024 - GP-CS
- Informação DQ 32
- Acolhimento DQ 13

Por gentileza, confirmar o recebimento desta mensagem, desde já agradeço.

Atenciosamente,



Luciana Clipes Ferreira
Chefe de Gabinete da Presidência
51 3288-8803
luciana-ferreira@agergs.rs.gov.br
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 159/2024 - GP-CS

Porto Alegre, 7 de abril de 2024.

Ao responder este documento informar:
Referente ao Processo SEI AGERGS nº 000028-39.00/24-5

Ao Excelentíssimo Senhor
Joalcei Alves Gonçalves
Presidente da Câmara Municipal de Vereadores
Prefeitura Municipal de Uruguaiana RS

Senhor Presidente:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, em atenção ao Ofício Executivo nº 41/2023/DLEG, do senhor vereador José Clemente da Silva Corrêa e oriundo da Câmara Municipal de Uruguaiana RS, no qual foi solicitada a apuração de possíveis irregularidades na prestação dos serviços de água e esgoto pela BRK Ambiental ao usuário cadastrado sob o Código de Cliente (CDC): 1717762-6, **encaminhamos a análise técnica desta Agência, consubstanciada na Informação DQ n. 32/2024**, emitida pela Diretoria de Qualidade dos Serviços.

Considerando a documentação apresentada no presente expediente, essa análise não constatou irregularidade na prestação dos serviços por parte da delegatária em relação à unidade consumidora referida.

Sendo o que havia para o momento, ficamos à disposição para esclarecimentos adicionais que forem necessários.

Atenciosamente,

Luciana Luso de Carvalho
Conselheira-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Luso de Carvalho, Conselheira-Presidente**, em 07/04/2024, às 15:14, 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 **0431994** e o código CRC **1C45CCB4**.



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

ACOLHIMENTO DQ Nº 13/2024 - DQ

À Diretoria-Geral:

Acolho a Informação DQ n.º 32/2024, da lavra dos servidores Larissa Loebens - Técnica Superior - Engenheira Sanitarista e Ivando Stein - Técnico Superior - Engenheiro Civil, lotados nesta Diretoria de Qualidade dos Serviços.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Samuel Citolin, Diretor de Qualidade**, em 07/03/2024, às 11:25, 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 **0426033** e o código CRC **5E86B812**.

AGENCY

U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE, FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION, 400 ANDREWS AVENUE, WASHINGTON, D.C. 20535

ADJUTANT GENERAL - 02

(S) (U) (C) (E) (X) (Z)

Subject: [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)
 Date: [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)
 Location: [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)

(S) (U) (C) (E) (X) (Z)

1. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)
 2. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)

3. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)
 4. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)



5. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)
 6. [REDACTED] (S) (U) (C) (E) (X) (Z)



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

INFORMAÇÃO DQ N.º 32/2024

Processo: 000028-39.00/24-5

Objeto: Apuração de possíveis irregularidades cometidas pela BRK Ambiental ao usuário cadastrado sob Código de Cliente (CDC): 1717762-6.

Senhor Diretor:

DOS FATOS

A Câmara Municipal de Uruguaiana/RS solicitou, através do Ofício Executivo n° 41/2023/DLEG (0420037), a apuração de possíveis irregularidades na prestação dos serviços de água e esgoto pela BRK Ambiental no município de Uruguaiana, sendo elas:

- Possível cobrança indevida de serviço não prestado por parte da concessionária BRK Ambiental ao usuário cadastrado sob Código de Usuário (CDC) n° 1717762-6, pois o usuário alega que a delegatária, ao realizar a troca da rede antiga por uma mais nova junto ao quarteirão do referido endereço, deixou de levá-la até a sua residência;
- Informar se há previsão legal no contrato firmado entre o Município de Uruguaiana e a Concessionária BRK Ambiental que determine a colocação de esgoto novo junto ao endereço do cliente: Rua Promorar II, Q16, Casa 02;
- Usuário relatou que em dias de chuva o esgoto retorna para dentro da residência;
- Usuário relatou que a calçada da sua residência está quebrada por culpa da delegatária;
- Avaliação da situação, especialmente pelo fato de que os imóveis que estão em soleira negativa de esgoto estarem isentos do pagamento de taxa de esgoto.

DA FUNDAMENTAÇÃO

Com a finalidade de verificar a conexão do referido imóvel à rede de esgoto, foi analisado o georreferenciamento do Sistema de Esgotamento Sanitário fornecido pela delegatária a esta entidade reguladora no âmbito na Fiscalização Técnica, realizada no ano de 2023, e constatou-se que a rede de esgotamento sanitário, pela Rua 6, vai até o ramal de esgoto do usuário cadastrado sob CDC: 1717762-6.



Fonte: adaptado do georreferenciamento do SAA e SES apresentado no âmbito do processo SEI AGERGS N° 000806-39.00/23-3.

Quanto ao questionamento sobre a previsão legal de substituição de rede de esgoto, o Contrato de Concessão nº 160/2011, firmado entre o Município de Uruguaiiana e a Concessionária BRK Ambiental, prevê as metas de universalização do serviço que devem ser cumpridas pela delegatária, conforme estabelecido pelo 4º Termo Aditivo ao contrato.

Já o Anexo III do contrato nº 160/2011 - PROPOSTA TÉCNICA da LICITANTE VENCEDORA prevê na Parte 4 ("Proposições Para o Sistema de Esgotamento Sanitário"), Seção 4.B. ("Redes Coletoras e Ligações Prediais"): *"além da implantação de rede coletora prevista, o CONSÓRCIO deverá promover a substituição de 35.000 metros de rede coletora (...), do segundo ao quinto ano de concessão"*, ou seja, até 2016; não foi estabelecido, porém, os locais para a substituição de rede. Por sua vez, o PMSB/2014 (pág. 146) assumiu valor nulo para as substituições e renovações de redes de esgoto no município.

Cabe ressaltar, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão, na cláusula 4º, que em caso de divergências prevalecerá o disposto nas normas legais, entre essas o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB):

CLÁUSULA 4ª- INTERPRETAÇÃO

4.1. Em caso de divergência entre as normas previstas na legislação aplicável, no EDITAL, neste CONTRATO e seus Anexos, prevalecerá seguinte:

- a. em primeiro lugar, as normas legais (*grifou-se*);
b. em segundo lugar, as normas do corpo do EDITAL;
c. em terceiro lugar, as normas deste CONTRATO;
d. por quarto lugar, as normas dos demais Anexos a este CONTRATO; e
e. por último, o disposto nas PROPOSTAS.

Embora prevaleça o estabelecido no referido plano de saneamento, é oportuno mencionar que as melhorias na infraestrutura, manutenção e modernização do sistema de abastecimento de água e esgoto visam garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados à população. Nesse sentido, o Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado - REN nº 66/2022, prevê:

DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO
CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. A prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário terá como metas permanentes:

- I - a satisfação dos usuários, consistente com os padrões profissionais e a ética;
- II - a melhoria contínua do serviço;
- III - a devida consideração aos aspectos sociais e ambientais;
- IV - a busca contínua da eficiência.

Diante do exposto, mesmo que o PMSB tenha adotado valor nulo para as substituições de rede de esgoto, a previsão legal em relação às intervenções na rede está condicionada à prestação do serviço adequado. Assim, a substituição de redes de esgoto se faz necessária quando há elementos que impeçam ou prejudiquem o pleno funcionamento do SES. Portanto, caso for constatado que o atual sistema não atende aos padrões de qualidade e de segurança operacional exigidos, cabe a delegatária realizar as melhorias necessárias na sua infraestrutura.

Quanto ao retorno de esgoto à residência do usuário, a BRK Ambiental informou no OF/BRK/AGERGS-016/2024 (0421393) que atuou de forma a solucionar o problema através da instalação de uma válvula de retenção, conforme imagem abaixo, retirada do referido ofício. A instalação desse dispositivo deverá solucionar o problema, mas caso o mesmo continue, solicitamos que o usuário registre reclamação junto à delegatária para que a mesma adote as providências cabíveis.



Fonte: OF/BRK/AGERGS-016/2024 (0421393)

Ainda, de acordo com o OF/BRK/AGERGS-016/2024 (0421393):

Complementarmente, a Concessionária informa que, em junho de 2023, foi executado o corte da ligação com a paralisação do fornecimento de água e o descolamento de caixa embutida na parede da residência para caixa de passeio devido a uma violação do hidrômetro com aplicação de sanção regulamentar prevista contratualmente, ocasião em que não foram registrados danos algum a calçada da residência, pois as imagens indicadas a seguir, não deixam nenhuma dúvida quanto a este ponto levantado, uma vez que a residência possui apenas uma parte com calçada de concreto que não foi objeto de intervenção. Quanto a outra parte da calçada onde estão instalados os dispositivos de água e esgoto, o pavimento é do tipo saibro (brita e areia), e mesmo após as ações realizadas pela Concessionária foram tomados os cuidados a fim de manter as condições originais da calçada.

Ao consultar, de forma remota, o sistema comercial da delegatária (TSOne) - aba central de atendimento - solicitações - aviso/obs. encerr., encontramos a solicitação nº 2023303: Ação comercial fiscalização. Na aba tramite da mesma consta: "Conforme a vistoria realizada no local foi constatado que o HM está invertido. Foi aplicado as sanções cabíveis e regularizado e cortado e lacrado novamente". A cobrança da infração de violação de hidrômetro foi cobrada na fatura de 08/2023, no valor de R\$ 201,21, e o valor foi pago pela usuária no dia 23/10/2023.

Quanto aos possíveis danos causados à calçada do imóvel, verificamos, a partir das imagens apensadas ao Ofício Executivo nº 41/2023/DLEG (0420037), que o ramal está instalado em parte da calçada constituída por material granular (brita). Não constam nos autos, no entanto, quais as condições do local previamente à instalação no ramal, portanto não é possível afirmar se houve, ou não, danos à calçada causados pela delegatária.

Ressaltamos, ainda, que a **Resolução Decisória nº 717/2023** determinou à BRK Ambiental Uruguaiana S.A. - BRK a suspensão da cobrança da tarifa de disponibilidade, em até 30 dias, para todos os usuários residenciais com imóveis em cota ou soleira negativa. A resolução, no entanto, trata somente dos casos de soleira negativa que, devido a essa característica, ainda não estão conectados à rede. Os imóveis que estão enquadrados como soleira negativa, mas que estão devidamente conectados à rede de esgoto, seguem pagando a tarifa de esgoto, pois estão usufruindo do referido serviço prestado pela delegatária.

Por fim, reiteramos que, na maioria das situações, seria mais conveniente e vantajoso para os usuários se os requerimentos fossem submetidos diretamente nos canais de atendimento da Concessionária. Caso não haja resolução dentro do prazo estabelecido no regulamento, os usuários devem então contatar 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 Uruguaiana RS também adote os procedimentos e ritos aqui descritos quando das reclamações e/ou solicitações dos usuários, de forma a padronizar o atendimento aos usuários da BRK Ambiental Uruguaiana RS e que, preferencialmente, ao registrar as reclamações de usuários na ouvidoria desta entidade reguladora, inclua o número de protocolo da solicitação realizada à delegatária para que assim seja possível averiguar possíveis falhas no atendimento prestado pela BRK Ambiental aos usuários dos serviços prestados e adotar as providências cabíveis.

DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, tendo em vista a análise da documentação apresentada no presente expediente, não verificamos irregularidade na prestação dos serviços por parte da delegatária. Recomendamos, ainda, que seja enviado Ofício, conforme Minuta de Ofício Nº 0424278/2024 - DQ (0424278), à Câmara de Vereadores de Uruguaiana.

Desde já colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

É a informação.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Loebens, Técnica Superior**, em 29/02/2024, às 10:40, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Técnico Superior**, em 29/02/2024, às 10:42, 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 **0424149** e o código CRC **700ADD09**.