

**RESOLUÇÃO Nº 023, DE 16 DE SETEMBRO DE 2020.**

**Revisa, Altera, Regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.**

**O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 020/2008, resolve:

**SEÇÃO I**

**Das Disposições Preliminares**

**Art. 1º.** Esta resolução revisa, altera, regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário, previstos no artigo 70, 71 e 72 do Decreto 2539 de 19 de março de 2008.

**Art. 2º.** Entende-se por “consumo excessivo” de água, o volume de água medido que excede em 100% (cem por cento) a média dos últimos 06 (seis) períodos medidos anteriores ao evento, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.

**Art. 3º.** Entende-se por “vazamentos de difícil identificação” aqueles fora do controle e conhecimento do Usuário, ou seja, os vazamentos que ocorrem de forma oculta nas instalações prediais subterrâneas do imóvel e/ou que não apresentam afloramento.

**Art. 4º.** Entende-se por “vazamentos de fácil identificação” nas instalações internas do imóvel aqueles cuja perda de água é aparente e de fácil verificação pelo Usuário, tais como:

- a) Em válvulas de descarga, caixa acoplada, torneiras e chuveiros;
- b) Por fissura em reservatórios;
- c) Perda de água através do extravasor do reservatório em decorrência de defeito na válvula do flutuador.

Parágrafo Único: não são considerados vazamentos de fácil identificação aqueles em reservatórios inferiores enterrados ou semi enterrados, desde que, não haja apresentação excessiva de umidade.

**Art. 5º.** Para comprovação do vazamento será executado “exame predial” a ser realizado pela Concessionária, por meio da verificação ou aferição do hidrômetro instalado,

conforme item III, artigo 38 da Resolução 007/2013/AGR-Tubarão, que estabelece as normas que disciplinam a prestação de serviço adequado de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município.

**Art. 6º.** São de responsabilidade do Usuário os volumes de água registrados pelo hidrômetro, bem como a manutenção das instalações prediais internas de água e esgoto do imóvel, conforme determina o art. 41 do Decreto 2.539 de 19 de março de 2008.

## SEÇÃO II

### Dos Procedimentos

**Art. 7º.** A Concessionária, ao efetuar a leitura no hidrômetro, deverá realizar a crítica de leitura e quando constatada a existência de Usuários com consumo excessivo, procederá da seguinte forma:

- I. Reterá a Fatura;
- II. Entregará documento para o Usuário alertando quanto ao consumo excessivo, solicitando que o mesmo verifique as instalações hidráulicas e entre em contato com o setor comercial da Concessionária;
- III. Encaminhará ao setor competente a relação de Usuários notificados pelo consumo excessivo para emissão de relatório e análise;
- IV. Independente de o Usuário procurar ou não a Concessionária, a mesma deverá entregar a fatura ao Usuário ao final deste procedimento.

**Art. 8º.** Quando o Usuário entrar em contato com a Concessionária, conforme item II do art. 7º anterior, nos casos de reclamação por consumo excessivo de água, a Concessionária deverá:

- I. Informar o Usuário que é de sua responsabilidade a manutenção das instalações prediais internas de água, a partir do cavalete;
- II. Informar o Usuário que compete à Concessionária a manutenção e assistência técnica das canalizações compreendidas entre as redes públicas de água e o cavalete inclusive;
- III. Agendar com Usuário o exame predial;
- IV. Informar o resultado do exame predial ao Usuário;

## SEÇÃO III

### Da Análise de Consumo Excessivo

**Art. 9º.** Depois de realizados os procedimentos definidos no artigo 8º e constatado vazamento, a Concessionária deverá abrir ordem de serviço de “Análise de Consumo Excessivo de Água” e descrever a situação atual, o resultado do exame predial e justificar se é um vazamento de difícil ou fácil identificação.

**Art. 10.** Quando for constatado vazamento de difícil identificação e desde que o Usuário assuma o compromisso de repará-lo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, nos termos do artigo 70 do Decreto n. 2539/2008, a Concessionária deverá proceder de acordo com o seguinte:

- I.** Recalcular a fatura, apurando-se o volume excedente à média dos últimos 6 (seis) meses que antecedem o evento e efetuando um desconto no volume excessivo nos seguintes percentuais:
  - a) 75% (setenta e cinco por cento), na primeira oportunidade que o Usuário utilizar desse benefício;
  - b) 50% (cinquenta por cento), na segunda oportunidade que o Usuário utilizar desse benefício;
  - c) 25% (vinte e cinco por cento) a partir da terceira oportunidade que o Usuário utilizar desse benefício;
- II.** Calcular o saldo com base na matriz tarifária vigente;
- III.** Parcelar em até 24 vezes o valor da fatura recalculada, desde que o valor mínimo das parcelas seja igual ao valor equivalente a 10m<sup>3</sup> da tarifa da menor faixa residencial vigente;
- IV.** O benefício de que trata este artigo fica limitado à revisão de, no máximo, 02 (duas) faturas sequenciais por usuário, dentro do período correspondente a 12 (doze) meses.” (Redação dada pela Resolução 15/2017)
- V.** Para imóveis servidos com rede coletora de esgoto sanitário, a tarifa de esgoto deverá ser refaturada pelo consumo médio, com base nos últimos 6 (seis) meses que antecedem o evento do consumo faturado ou pelo mínimo da categoria por economia no caso do consumo médio ser inferior ao consumo mínimo, desde que fique comprovado que este volume de excesso não foi receptado pela rede de esgoto.

**Art. 11.** Quando a Concessionária constatar vazamento de fácil identificação, o Usuário terá o direito de parcelar em até 24 (vinte e quatro) vezes o valor residual do excesso, desde que o valor mínimo das parcelas seja igual ao valor de 10m<sup>3</sup> da tarifa da menor faixa residencial vigente.

**Art. 12.** No caso de Ouvidoria iniciada na Agência Reguladora, por reclamação referente à revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, enquanto não encerrada a reclamação, o Usuário não poderá ter o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário suspensos, salvo se o corte tenha ocorrido por fatos não relacionados com a reclamação.

§ 1º Nos casos em que o corte já tenha sido executado antes do ingresso do pleito junto à Agência Reguladora, a Ouvidoria, em função do teor da reclamação e justificando sua decisão, poderá exigir a religação da unidade usuária, que deverá ser executada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, sem custos para o Usuário.

§ 2º Não efetuada a religação, a Concessionária terá um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência do pedido de religação, para solicitar, mediante justificativa escrita, a reconsideração da determinação de religação.

§ 3º A determinação para religação deverá ser feita diretamente ao funcionário da Concessionária responsável pelo controle das Ouvidorias e poderá ser feita por correio eletrônico (e-mail), aplicativo de mensagem disponível, ofício ou sistema compartilhado.

**Art. 13.** Os benefícios previstos nesta Resolução devem ser atribuídos inclusive aos casos de reclamação referente à revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, que possuam Ouvidoria já iniciada na Agência Reguladora, na data de publicação desta Resolução.

**Art. 14.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 16 de setembro de 2020.

**FELIPPE LUIZ COLLAÇO**  
*Superintendente Geral*  
*AGR - Tubarão*

**“P U B L I C A Ç Ã O”**

Publicado no Mural da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

**JOÃO FLÁVIO ALVES**  
*Superintendente Administrativo-Financeiro*  
*AGR-Tubarão*