

**RESOLUÇÃO Nº 035, DE 11 DE MAIO DE 2023.**

**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 exceda a partir de 50% da 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 semienterrados, desde que, não haja apresentação excessiva de umidade.

**Art. 5º.** Para exame de consumo será executada a “verificação do vazamento” a ser realizada 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, e identificar a ocorrência de consumo que exceda 50% da média definida no Art. 2º, deverá emitir o “Aviso na Fatura” como forma de alerta ao usuário quanto a um possível vazamento.

**Art. 8º.** A Concessionária, ao efetuar a leitura no hidrômetro, e identificar a ocorrência de consumo que exceda 75% a média de consumo, deverá realizar a crítica de leitura e quando constatada a ocorrência de consumo excessivo, procederá da seguinte forma:

- I. **Reterá a Fatura** nos casos em que o consumo ultrapasse porcentagem acima da média definida no caput;
- II. Entregará documento para o Usuário alertando quanto ao consumo excessivo, solicitando que este verifique as instalações hidráulicas e entre em contato com o setor comercial da Concessionária;
- III. Caso o usuário não entre em contato em 3 dias com o setor comercial da concessionária, esta entrará em contato com o usuário por meio telefônico ou aplicativo de mensagens para solicitar que verifique suas instalações hidráulicas, desde que seu cadastro esteja atualizado;
- IV. Encaminhará ao setor competente a relação de Usuários notificados pelo consumo excessivo para emissão de relatório e análise;
- V. Independente de o Usuário procurar ou não a Concessionária, esta deverá entregar a fatura ao Usuário ao final deste procedimento.

**Art. 9º.** Quando o Usuário entrar em contato com a Concessionária, conforme item II do art. 8º, 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 de consumo;
- IV. Informar o resultado do exame de consumo ao Usuário;

## SEÇÃO III

### Da Análise de Consumo Excessivo

**Art. 10º.** Depois de realizados os procedimentos definidos no artigo 9º e constatado vazamento, a Concessionária deverá abrir ordem de serviço de “Análise de Consumo de Água” e descrever a situação atual, o resultado do exame e justificar se há um vazamento de difícil ou fácil identificação.

**Parágrafo Único:** a realização da “verificação do vazamento” e respectivo resultado não obsta a reanálise pela AGR TB.

**Art. 11 º.** Quando for constatado **vazamento de difícil identificação** e desde que o Usuário assuma o compromisso de repará-lo, nos termos do artigo 70 do Decreto n. 2539/2008, e

posteriormente comprove sua realização, dentro de um prazo de 30 (trinta) dias a partir da leitura, a Concessionária deverá proceder com o seguinte:

- I. Nos casos em que o consumo exceda a 100% da média, **recalcular** a fatura, apurando-se o volume excedente à média dos últimos 6 (seis) meses que antecedem o evento e efetuar um desconto no volume excessivo nos seguintes percentuais:
  - a) 75% (setenta e cinco por cento), na primeira oportunidade;
  - b) 50% (cinquenta por cento), na segunda oportunidade;
  - c) 25% (vinte e cinco por cento) a partir da terceira oportunidade;
- II. Nos casos em que o consumo exceda de 50% à 99% a média, **recalcular** a fatura, apurando-se o volume excedente à média dos últimos 6 (seis) meses que antecedem o evento e efetuar um desconto no volume excessivo nos seguintes percentuais:
  - a) 60% (sessenta por cento), na primeira oportunidade;
  - b) 40% (quarenta por cento), na segunda oportunidade;
  - c) 20% (vinte por cento) a partir da terceira oportunidade;
- III. Calcular o saldo com base na matriz tarifária vigente;
- IV. 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;
- V. 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);
- VI. A definição quanto ao percentual de desconto considerará a quantidade de ocorrências, se primeira, segunda ou terceira oportunidade, independentemente do percentual de consumo excessivo.
- VII. A partir da terceira ocorrência de vazamento de difícil identificação, verificada ao longo da relação contratual do usuário, o percentual de redução será o menor patamar previsto nos incisos I e II deste artigo de acordo com o enquadramento, respeitado o limite de 2 (duas) revisões sequenciais a cada 12 (doze) meses como previsto no inciso anterior.

§1º. Nos casos em que for comprovado o vazamento oculto, ainda que não se enquadrem nos benefícios previstos neste artigo, quanto ao recálculo da fatura de água, 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 ou pelo mínimo da categoria por economia no caso do consumo médio ser inferior ao consumo mínimo.

§2º. O Usuário terá o direito a 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 correspondente.

**Art. 12 °.** Quando for constatado **vazamento aparente**, 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 correspondente.

**Parágrafo único:** Nos casos de vazamento aparente para imóveis servidos com rede coletora de esgoto sanitário, ainda que não se enquadrem nos benefícios previstos no artigo anterior, a tarifa de esgoto deverá ser refaturada pelo consumo médio, com base nos últimos 6 (seis) meses que antecedem o evento, 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. 13 °.** 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. 14 °.** Esta Resolução não se aplica aos casos já encerrados de ouvidoria, estendendo seus efeitos apenas àqueles em que o processo se encontra em andamento.

**Art. 15 °.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 11 de maio de 2023.

**ALEXANDRE SANTOS MORAES**  
*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*