

ARSAE

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

Portaria nº 03, de 25 de Fevereiro de 2016

DISPÕE SOBRE AS PREMISSAS A SEREM ADOTADAS PELA CONCESSIONÁRIA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL VISANDO A CARACTERIZAÇÃO E COMPROVAÇÃO DE EVENTUAIS IRREGULARIDADES DE CONSUMO NÃO FATURADO OU FATURADO A MENOR, NO SERVIÇO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

WILSON LUIS BERTATI, Coordenador da Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Mirassol – ARSAE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 13 da Lei nº 3.066 de 27 de agosto de 2007, bem como o disposto na Lei nº 3.041 de 19 de junho de 2007, bem como, ao artigo 27 e seguintes do Decreto nº 7.217/2010;

Considerando a necessidade de fixação de procedimentos a serem adotados pela Concessionária do Serviço de Água e Esgoto na cidade de Mirassol/SP no que tange a caracterização e comprovação de eventuais irregularidades de consumo não faturado ou faturado a menor no serviço de água e/ou esgotamento sanitário por parte de usuários do respectivo serviço;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

Sessão I

Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita

Art. 1º - Na ocorrência de indício de irregularidades de consumo não faturado ou faturado a menor no fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a concessionária deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

§ 1º A concessionária deve compor conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade por meio dos seguintes procedimentos:

A R S A E

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

I – emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, cujo modelo deverá ser elaborado pela Concessionária e encaminhado para aprovação da Agência Reguladora em até 30(trinta) dias após a publicação desta Portaria, sob pena de não o fazendo, ter que adotar o modelo elaborado pela Agência Reguladora.

II – solicitar perícia técnica, a seu critério, ou quando requerida pelo consumidor ou por seu representante legal;

III – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição, exceto quando for solicitada a perícia técnica de que trata o inciso II;

IV – efetuar a avaliação do histórico de consumo;

V – efetuar o registro através e recursos visuais, tais como fotografias e vídeos;

VI – implementar, quando julgar necessário, medição fiscalizadora, com registros de fornecimento em memória de massa de, no mínimo, 15 (quinze) dias consecutivos.

§ 2º. Uma cópia do TOI deve ser entregue ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo.

§ 3º. Quando da recusa do consumidor em receber a cópia do TOI, esta deve ser enviada em até 05 (cinco) dias úteis por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º. O consumidor tem 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento do TOI, para informar à concessionária a opção pela perícia técnica no medidor e demais equipamentos, quando for o caso, desde que não se tenha manifestado expressamente no ato de sua emissão.

§ 5º. Nos casos em que houver a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a concessionária deve acondicioná-los em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, e encaminhá-los por meio de transporte adequado para realização da avaliação técnica, instalando, no mesmo ato, outro medidor, mantendo o fornecimento de água ao consumidor.

§ 6º. A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da concessionária, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO

A R S A E

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

9001, preservado o direito de o consumidor requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º.

§ 7º. Na hipótese do § 6º, a concessionária deve comunicar ao consumidor, por escrito, mediante comprovação, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e hora da realização da avaliação técnica, para que ele possa, caso deseje, acompanhá-la pessoalmente ou por meio de representante nomeado.

§ 8º. O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela concessionária, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

§ 9º. Caso o consumidor não compareça à data previamente informada, faculta-se à concessionária seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento, desde que observado o disposto no § 7º.

§ 10º. Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o consumidor será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo a concessionária informá-lo previamente destes custos, vedada a cobrança de demais custos.

Art. 2º. Cabe a concessionária, em se comprovando o procedimento irregular e em se caracterizando a má fé e/ou dolo do consumidor quanto ao uso do serviço de água e esgoto, esgotado todos os prazos previstos para ampla defesa do consumidor, registrar Boletim de Ocorrência Policial com a denúncia de fraude ou furto;

Art. 3º. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a concessionária deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva:

I – utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora, proporcionalizado em 30 dias, desde que utilizada para caracterização da irregularidade;

II – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo, proporcionalizados em 30 dias, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

III – utilização dos valores máximos de consumo, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

A R S A E

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

IV – aplicação do fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os selos e lacres, a tampa e a base do medidor estejam intactos;

Seção II

Do Custo Administrativo

Art. 4º. Nos casos de recuperação da receita, a concessionária pode cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção “in loco”, segundo o grupo tarifário e o tipo de fornecimento da unidade consumidora, conforme valores a serem estabelecidos em Portaria específica.

Parágrafo único. Este procedimento somente se aplica aos casos em que o consumidor for responsável pela custódia dos equipamentos de medição da concessionária, ou quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída.

Seção III

Da Duração da Irregularidade

Art. 5º. O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos do fornecimento de água e do esgotamento sanitário, respeitados os limites instituídos neste artigo.

- § 1º. Na impossibilidade de a concessionária identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no caput, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos, imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.
- § 2º. A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no caput fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição da concessionária, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.
- § 3º. No caso de medição agrupada, não se considera restrição, para apuração das diferenças não faturadas, a intervenção da concessionária realizada em equipamento distinto daquele no qual se constatou a irregularidade.
- § 4º. Comprovado, pela concessionária ou pelo consumidor, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade consumidora, a este somente devem ser faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem aplicação do disposto no art. 4º.

A R S A E

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

§ 5º. O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses.

Seção IV

Das Diferenças Apuradas

Art. 6º. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a concessionária deve informar ao consumidor, por escrito, a respeito dos seguintes elementos:

I – ocorrência constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos, consoante os critérios fixados nesta Portaria;

III – elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

V – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo;

VI – tarifa(s) utilizada(s).

§ 1º. Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o consumidor pode apresentar reclamação, por escrito, à concessionária, a ser realizada em até 10 (dez) dias da notificação.

§ 2º. Na hipótese do § 1º, a concessionária deve comunicar, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias, o resultado da reclamação ao consumidor, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da Agência Reguladora com o respectivo telefone, endereço para contato e demais canais de atendimento disponibilizados;

§ 3º. Nos casos de diferenças a pagar, o vencimento da fatura com as diferenças, independente da data de sua apresentação, deve ocorrer após o término do prazo previsto no § 1º nos casos onde o consumidor não apresente sua reclamação, ou somente após a efetiva comunicação da concessionária, nos casos do § 2º, considerados adicionalmente o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º. Na hipótese de o montante cobrado a maior não ter sido pago, a concessionária deve cancelar a cobrança do referido valor e providenciar o reenvio da fatura com os valores devidamente ajustados.

A R S A E

AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE MIRASSOL

§ 5º. O prazo máximo para apuração dos valores, informação e apresentação da fatura ao consumidor nos casos de procedimentos irregulares ou deficiência de medição é de 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão do TOI.

Art. 7º. A concessionária deverá encaminhar a Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Mirassol – ARSAE, semanalmente, cópias dos registros de TOI's emitidos, bem como, informar a esta Agência na mesma periodicidade todas as alterações, inclusões e andamentos dados nos respectivos processos de caracterização e comprovação de eventuais irregularidades de consumo não faturado ou faturado a menor, sob pena das sanções previstas no Contrato de Concessão 386/2007.

Art. 8º. Esta Portaria entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após a data de sua publicação, revogando as disposições contrárias.

Mirassol, 17 de Março de 2016.

WILSON LUIS BERTATI
Diretor Coordenador