



**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

Procedimento administrativo nº. 001/2011

Reclamante: Jovino Cardoso Neto – Presidente da Câmara de Vereadores de Blumenau.

Reclamados: Foz de Blumenau S.A., Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau – SAMAE e Município de Blumenau.

Objeto: Faturas de água contestadas e serviços não concluídos.

DECISÃO

Relatório:

Em razão do Ofício nº. 413/11, datado de 11 de maio de 2011, encaminhados pelo **Presidente da Câmara de Vereadores de Blumenau, Senhor Jovino Cardoso Neto**, foi aberto o Procedimento Administrativo nº. 001/2011 através da Resolução nº. 012/2011 publicada na Edição nº. 741 do DOM/SC de 19/04/2011, para apuração e providências por parte da concessionária Foz de Blumenau S.A, SAMAE Blumenau e Município de Blumenau. O citado ofício recebido do reclamante pela AGIR, solicita providências legais e administrativas desta Agência Reguladora acerca de inúmeras reclamações protocoladas no PROCON de Blumenau, tendo por objeto a cobrança abusiva na tarifa de água, retratada nas respectivas faturas emitidas pela empresa Foz de Blumenau S.A. (conforme cópias anexas ao Ofício).

Tanto a concessionária quanto a concedente e o município de Blumenau foram expressamente notificados das situações através de ofícios encaminhados juntamente com cópias dos reclamos. A concessionária encaminhou sua resposta, juntando a mesma sua manifestação ao Ofício nº. 185/11, datado de 28 de março de 2011 e fundamentado através do Requerimento nº. 200/11, oriundo da Câmara Municipal de Blumenau. Cabe informar que na referido resposta foram apresentados todos os documentos e processos solicitados no Requerimento nº. 200/11. Sendo que estes documentos remetidos para a AGIR proporcionaram a possibilidade de avaliação das situações e acompanhamento das providências adotadas, em especial às reclamações das contas de água.

Restou apurado pela AGIR de forma amostral, que os usuários de certo modo, demonstraram insatisfação nas soluções apresentadas, ou por falta de interesse próprio ou até porque após as

Rua: Alberto Stein, nº. 466 - Bairro: Velha, Blumenau / Santa Catarina.

CEP: 89.036-200 - Fone (47) 3331-5827 - CNPJ 11.762.843/0001-41

www.agir.sc.gov.br



**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

reclamações os novos valores apontados nas faturas mais recentes foram reduzidos e/ou revistos. A maior deficiência levantada foi a aparente falta de explicação objetiva ou uma resposta aos usuários e ainda, que uma série de reclamações foram reportadas diretamente ao PROCON/Blumenau sem antes haver uma consulta ao SAMAE/Blumenau ou para a Foz de Blumenau S.A.

De acordo com as informações colhidas com a concessionária, muitas das reclamações que receberam através do PROCON/Blumenau deveriam ser encaminhadas ao SAMAE/Blumenau, situação que acabou ocorrendo por iniciativa da empresa concessionária por não lhe caber a responsabilidade. Deve ser destacado que a concessionária possui cópia destes documentos para a confirmação do alegado. Pela documentação apresentada à época, poucas situações estavam pendentes, sendo que em sua maioria os casos foram solucionados, porém, nem sempre atendendo as reclamações que haviam sido realizadas pelos usuários.

A AGIR, no sentido de apurar estes fatos, fez um levantamento por amostragem (via telefone) quando manteve contato com os reclamantes, o que levou à convocação dos interessados para tratativas no sentido de reduzir ao mínimo as situações de insatisfação. Assim, desde a eclosão das denúncias, a AGIR veio acompanhando as tratativas que estão sendo adotadas entre as partes envolvidas, que consistiram em reuniões semanais entre as equipes técnicas (Foz – SAMAE – PMB) para análise e tomada de providências imediatas, inclusive com a contratação de mais profissionais e empresas, por parte dos envolvidos, para a vistoria, avaliação das obras e o cumprimento contratual.

Dando prosseguimento ao processo administrativo em tela, a AGIR intermediou reuniões técnicas para a tomada de soluções práticas sobre os assuntos. Hoje é possível constatar que, em razão da situação denunciada, as tomadas de decisão estão mais ágeis e efetivas. Sendo que, a mais recente orientação ajustada com a Concessionária é no sentido de informar os usuários reclamantes (respostas/retorno), através de documentos, destacando quais as providências que foram tomadas e/ou que devam ser tomadas para a regularização das situações.

Como última ação, a empresa concessionária Foz de Blumenau S.A. remeteu a esta Agência todos os processos ainda pendentes, evidenciando sua resolução, bem como, comunicou sobre a reunião realizada entre sua empresa e o PROCON de Blumenau para alinhamento de suas



**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

atividades e decisões, conforme instruído e requerido pela AGIR em reunião com a concessionária.

Estes os fatos.

Decisão:

Diante dos documentos apresentados e também diante das providências que foram adotadas pelas partes envolvidas, as quais passaram a dar a devida atenção ao assunto, uniformizando os atendimentos à população e solucionando os casos reclamantes, **DETERMINO** o **ARQUIVAMENTO** deste processo administrativo.

PUBLIQUE-SE a decisão e **ENCAMINHA-SE** cópia da mesma as partes para conhecimento e para interpor, querendo, no prazo de 10 (dez) dias, recurso contra a decisão.

Igualmente, que seja extraída cópia desta decisão, para que seja juntada nos autos dos referidos procedimentos.

Blumenau (SC), em 08 de fevereiro de 2012.

VANESSA FERNANDA SCHMITT

Diretora Administrativa da AGIR

(Diretora Geral Interina – Decreto nº. 003/2011)