

PROPAC Nº.: 009/2019

REPRESENTADO: BRK AMBIENTAL / COMPANHIA DE SANAEMENTO DO TOCANTINS

OBJETO: apurar prática abusiva consistente na cobrança indevida por serviço não prestado (art. 6º, IV e VI e art. 39, V do CDC), cometida na relação de consumo estabelecida entre o usuário do serviço público prestada pela concessionária exploradora do serviço público de abastecimento de água potável e de coleta e tratamento de esgoto sanitário no Estado do Tocantins.

RELATÓRIO Nº. 06/2019 – NUDECON

Versam os autos sobre Procedimento Preparatório registrado perante o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, instaurado por meio da **Portaria nº. 01/2019**, de 07 de fevereiro de 2019¹, autos nº 009/2019.

A instauração encontra-se fundada o teor das Reclamações aportadas por assistidos à Defensoria Pública do Estado do Tocantins, ao relatarem que a concessionária exploradora do serviço público de abastecimento de água potável e de coleta e tratamento de esgotos sanitários, BRK Ambiental, vem praticando conduta irregular ou ilegal em detrimento dos consumidores do Estado do Tocantins, fato que ensejou a expedição da Recomendação Nudecon n.º 003/2018, de 05 de novembro de 2018.

Desta forma, as diligências realizadas no âmbito da PA nº 000004/2019, acabaram por evidenciar a necessidade de apuração dos fatos narrados, nos termos da legislação aplicável, servindo como preparação para o exercício das atribuições inerentes às funções institucionais da Defensoria Pública.

¹ Portaria de Instauração de PROPAC nº 01/2019 emitida em 07 de fevereiro de 2019.

Aberto o procedimento de investigação, em fase inicial de diligências solicitou-se informações aos seguintes órgãos:

OFÍCIO n.º	ÓRGÃO OFICIADO	TEOR DO PEDIDO
04/2019	Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON de Palmas – TO	Informações e/ou providências acerca de eventuais atuações tendo como objeto a cobrança indevida de tarifa de esgotamento sanitário de consumidores pela BRK Ambiental, cuja suas residências não estão ligadas à rede de coleta de esgoto, por se encontrarem abaixo do nível da rua, ou seja, da rede de coleta de esgoto.
05/2015	Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR	<p>A) Apresentar a relação dos municípios que agência possui convênio firmado para atuar como órgão regulador da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ou outro termo de ajuste neste aspecto;</p> <p>B) Informar e apresentar dados referentes às vistorias que foram realizadas, onde tenham como objeto a inspeção em pontos de rede que se encontram em desnível com as residências, impedindo a ligação das mesmas à rede de coleta;</p> <p>C) Informar se há registro, junto à ouvidoria da Agência, de reclamações de consumidores que não conseguem realizar a ligação de suas residências à rede de capitação de esgoto devido ao desnível das casas em relação à rede de coleta de esgoto;</p> <p>D) Esclarecer se tem conhecimento da problemática envolvendo a cobrança de tarifa de esgoto de residências que não estão ligadas à rede coletora (residência abaixo da rede de capitação) bem como, emitir parecer circunstanciando ressaltando qual normativa ou postura tem sido adotada pela agência reguladora para dirimir a referida problemática enfrentada pelos usuários;</p>
06/2019	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas-ARP	A) Informar acerca da execução do plano de saneamento básico do município de Palmas/TO e, bem como, acerca de vistorias realizadas na rede de capitação de esgoto onde tenham como objeto a inspeção em pontos de

		<p>rede, que se encontram em desnível com as residências impedindo a ligação das mesmas à rede de coleta;</p> <p>B) Informar se há registros, junto à ouvidoria da Agência, de reclamações de consumidores que não conseguem realizar a ligação de suas residências à rede da captação de esgoto devido ao desnível das casas em relação à rede de coleta no município de Palmas</p> <p>C) Esclarecer se tem conhecimento da problemática envolvendo a cobrança de tarifa de esgoto de residências que não estão ligadas à rede coletora (residência abaixo da rede de captação) no município de Palmas/TO, bem como, emitir parecer circunstanciando ressaltando qual normativa ou postura tem sido adotada pela agência reguladora para dirimir a referida problemática enfrentada pelos usuários;</p>
07/2019	Agência Tocantinense de Saneamento – ATS	<p>A) Em quais Municípios do Estado há a prestação do serviço público de esgotamento sanitário cujos sistemas sejam de responsabilidade e de EXCLUSIVIDADE da Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, observados os critérios e condições das concessões municipais?</p> <p>B) Se afirmativa a questão acima, em quais destas cidades foram implantados o sistema de esgotamento sanitário? Em quais há a cobrança pelo serviço prestado?</p>

Em resposta respectivamente, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON de Palmas – TO² no dia 07/03/2019 informou que realizaram uma pesquisa correspondente ao período de 01/01/2017 a 25/02/2019 que revelou a existência de um processo administrativo (uma reclamação), relacionada ao tema em apreço. Relataram que a reclamação fora formalizada por uma consumidora na Regional de Gurupi-TO em outubro de 2018.

² Ofício de resposta 96/2019 SPDC

A Agência Tocantinense de Regulação - ATR³ informou os Municípios sob os quais possui competência para regular e fiscalizar o fornecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Tocantins, registrando a ocorrência de uma reclamação, formalizada junto à ouvidoria do órgão, oriunda de uma consumidora de Porto Nacional-TO.

A ATR ressaltou ainda que a questão da cobrança de esgoto de residências abaixo da rede de captação foi identificada pela agência na consulta pública n. 002/2018. A consulta gerou relatório técnico com proposta de regulamentação nos seguintes termos:

Art. 43. As obras e instalações necessárias ao esgotamento sanitário dos prédios, parte dos prédios ou residências de modo geral, situados abaixo do nível da via pública, são de responsabilidade do usuário, observando:

I – CONSTRUÇÕES APÓS A IMPLANTAÇÃO DA REDE PÚBLICA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, tendo deficiências construtivas que impossibilitam a conexão, **deverão ser tarifadas pela disponibilidade do serviço**, conforme estabelecido nesta Resolução ou solicitar o rebaixamento da rede.

II – construções ANTES DA IMPLANTAÇÃO DA REDE PÚBLICA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO não serão tarifadas por falta de oferta de condições de interligação na rede.

Por conseguinte, a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas-ARP⁴ acrescentou que fora detectada a formalização de uma reclamação de consumidor, que relatou dificuldades em realizar a interligação da instalação predial à rede pública coletora de esgotamento sanitário. Para verificar a situação, foi aberto o processo administrativo n°. 2017057130 notificação n°. 008/2019.

Esclareceram ter ciência da possibilidade de haver situações em que haja a inviabilidade do cidadão dispor os seus esgotos na rede de esgotamento sanitário devido à cota da residência.

Informaram ainda, com base no art.43 da resolução n°. 008/2019, que às áreas com limitações impostas serão de responsabilidade do usuário.

³ Ofício ATR n° 17/2019/PRES/ATR

⁴ OFÍCIO/GAB/ARP/N°. 072/2019

Neste contexto, a Agência Tocantinense de Saneamento –ATS⁵ ressaltou que possui ingerência de atuação somente sob os municípios de Praia norte, Sampaio e Esperantina; que nestas localidades não há uma estrutura de saneamento sendo a coleta realizada através de caminhão limpa fossa, razão pela qual não há cobranças pelo serviço.

A Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS – BRK⁶ recebeu em 17/12/2018 deste Núcleo Especializado o ofício n°. 045/2018 encaminhando à empresa, a Recomendação 003/2018. Recebida, inicialmente, requereu a dilação de prazo por 10 (dez) dias através do (ofício n°027/2019) datado de 15 de janeiro de 2019.

A concessão de dilação fora deferida pelo coordenado anterior, Dr. Marciel em 16/01/2019.

Diante da inércia da empresa, o NUDECON encaminhou á concessionária nova notificação em 08/02/2019, concedendo 15 (quinze) dias de prazo. Recebida, novamente a empresa requereu dilação de prazo de mais 30 (trinta) dias por meio do ofício n°. 067/2019 datado de 26/02/2019, sendo mais uma deferida à dilação pelo então coordenador Dr. Daniel Gezoni.

Em fase de instrução entendeu-se por pertinente requisitar novas informações, conforme descrito abaixo vejamos:

OFICIO n°.	ÓRGÃO OFICIADO	TEOR DO PEDIDO
33/2019	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas-ARP	A) Quais as áreas do município de Palmas encontram-se nesta situação: impossibilitadas de realizarem a interligação com o sistema de esgoto por dificuldades estruturais (ABAIXO DA REDE)? B). Quais áreas de Palmas estão aptas para a interligação com o sistema?

⁵ OFÍCIO N°. 76/2019 GABPRES-SGD: 2019/38979/000822

⁶ OFICIO N°. 067/2019/OPE/SANEATINS

		<p>C) Já fora realizado um mapeamento na cidade de Palmas acerca da disponibilização do serviço de esgotamento sanitário?</p> <p>D) Em quais áreas de Palmas esta sendo efetuada a cobrança do esgotamento sanitário?</p> <p>E) O encaminhamento de cópia integral do processo administrativo nº. 2017057130 que apurou a existência de problemáticas estruturais no sistema de coleta de esgoto, que dificultam a interligação da instalação predial à rede pública coletora de esgotamento sanitário.</p>
34/2019	Agência Tocantinense de Saneamento – ATS	<p>A) Em quais Municípios do Estado há a prestação do serviço público de esgotamento sanitário cujos sistemas sejam de responsabilidade e de EXCLUSIVIDADE da Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, observados os critérios e condições das concessões municipais?</p> <p>B) Se afirmativa a questão acima, em quais destas cidades foram implantados o sistema de esgotamento sanitário? Em quais há a cobrança pelo serviço prestado?</p>
35/2019	Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS – BRK	<p>Em relação à prestação do serviço pela empresa a nível estadual:</p> <p>A) Em quais Municípios do Estado do Tocantins a empresa BRK- Saneatins atua como prestadora de serviço de esgotamento sanitário?</p> <p>B) Em quais Municípios existem áreas que se encontram nesta situação: impossibilitadas de realizarem a interligação com o sistema de esgoto por dificuldades estruturais (ABAIXO DA REDE)?</p> <p>C) Já fora realizado um mapeamento nas cidades onde atua como prestadora, acerca da disponibilização do serviço de esgotamento sanitário?</p> <p>D) Em quais Municípios esta sendo efetuada a cobrança do esgotamento sanitário?</p> <p>Em relação à prestação do serviço na Capital do Estado:</p> <p>A) Quais as áreas do município de Palmas encontram-se nesta situação: impossibilitadas de realizarem a interligação com o sistema de esgoto por dificuldades estruturais (ABAIXO DA REDE)?</p>

		<p>B) Quais áreas de Palmas estão aptas para a interligação com o sistema?</p> <p>C) Já fora realizado um mapeamento na cidade de Palmas acerca da disponibilização do serviço de esgotamento sanitário?</p> <p>D) Em quais áreas de Palmas esta sendo efetuada a cobrança do esgotamento sanitário?</p>
37/2019	<p>Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR</p>	<p>A) Em quais Municípios do Estado do Tocantins onde a agencia atua como órgão fiscalizador e regulador, existem áreas que se encontram nesta situação: impossibilitadas de realizarem a interligação com o sistema de esgoto por dificuldades estruturais (ABAIXO DA REDE)?</p> <p>B) Já fora realizado um mapeamento nas cidades onde atua como prestadora, acerca da disponibilização do serviço de esgotamento sanitário?</p> <p>C) Em quais Municípios esta sendo efetuada a cobrança do esgotamento sanitário?</p>
038/2019	<p>Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS).</p>	<p>A) Especificar de maneira atualizada, quais os prestadores de serviços de esgotamento sanitário em todos os municípios do Estado do Tocantins.</p> <p>B) Quais Municípios são atendidos pela empresa BRK- Saneatins em regime de concessão?</p> <p>C) Em quais cidades do Estado o serviço é prestado pelas próprias Prefeituras?</p> <p>D) É do conhecimento da SNIS que em algum Município do Estado há a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário cujos sistemas sejam de responsabilidade da Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, observados os critérios e condições das concessões municipais?</p>
039/2019	<p>Secretaria Estadual de Infraestrutura, Cidades e Habitação do Estado do Tocantins.</p>	<p>A) Especificar de maneira atualizada, quais os prestadores de serviços de esgotamento sanitário em todos os municípios do Estado do Tocantins.</p> <p>B) Quais Municípios são atendidos pela empresa BRK- Saneatins em regime de concessão?</p> <p>C) Quais Municípios são atendidos pela Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, observados os critérios e condições das concessões municipais?</p> <p>D) Em quais cidades do Estado o serviço é</p>

		prestado pelas próprias Prefeituras?
--	--	--------------------------------------

Após os questionamentos levantados a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas -ARP⁷ respondeu que não há um mapeamento das residências em Palmas que se encontram em desnível, sem acesso a rede de esgotamento sanitário.

Ressaltou que o mapeamento da disponibilização do esgotamento em Palmas foi realizado pela concessionária que fornece o serviço- BRK AMBIENTAL.

Reforçou o entendimento disposto na Resolução 008/2018 que em seu artigo 43 prevê a suspensão da cobrança caso o imóvel seja localizado abaixo do nível da rede, encaminhando concomitantemente os processos fiscalizatórios realizados pela agência, os quais comprovam a cobrança irregular.

Por sua vez, a Agência Tocantinense de Saneamento – ATS⁸ esclareceu que os Municípios de realizaram a concessão do serviço à respectiva agência que possuem rede de esgotamento são somente Esperantina e Sampaio e que nestes Municípios não há cobrança de tarifa de esgotamento sanitário. Acrescentou, que detém a concessão de 54 (cinquenta e quatro) municípios, os outros 85 (oitenta e cinco) municípios são de concessão á rede privada (BRK) ou de gestão dos próprios Municípios.

A Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS – BRK ⁹noticiou inicialmente (ofício 615/2019) que as cobranças de esgotamento sanitário efetuadas em residências desniveladas observaram a legislação.

⁷ OFÍCIO/GAB/ARP/ N°.146/2019

⁸ OFÍCIO N°. 286/2019/GABPRES

⁹ OFÍCIOS N°(s): 615/2019/PRES/SANEATINS e 685/2019/PRES/SANEATINS

Em uma segunda oportunidade, (ofício 685/2019), informou às cidades que presta serviço de esgotamento sanitário no Estado do Tocantins, apresentou tabela com o quantitativo de residências em cada cidade que atua, nas quais não há possibilidade de ligação ao sistema de esgoto (soleira negativa) e a relação exata dos Municípios nesta situação, acrescentando que fez os mapeamentos destas áreas (enviou os mapas).

Por derradeiro, esclareceu que foram cobradas tarifas e que nestes casos, somente na cidade de Palmas, informando todas as residências (endereços) e por fim ressaltou que suspendeu a cobrança da tarifa dos usuários que não têm acesso a rede

A Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR¹⁰ requereu dilação de prazo para apresentação das informações.

O Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS)¹¹ encaminhou lista completa indicando todos os municípios do Estado nos quais há delegação para realização do serviço de esgotamento sanitário e os que não possuem rede coletora de esgoto.

Ressaltou expressamente que:... ***“embora algumas prefeituras tenham concedido a prestação do serviço à BRK/SANEATINS ou ATS, no caso onde não houver rede coletora de esgoto, a prefeitura é quem responde ao SNIS. De modo geral, para estes casos, os municípios contam com soluções alternativas de coleta e tratamento de esgotos”***.

Por fim, a Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Tocantins¹² encaminhou ofício de resposta a este Núcleo esclarecendo que as informações requeridas foram repassadas à análise da Agência Tocantinense de Saneamento- ATS. Diante disso, a ATS¹³ informou que Estado detém de 139 municípios, sendo que em 54 (cinquenta e quatro) destes a prestação de serviço de esgotamento

¹⁰ OFÍCIO 51/2019/PRES/ATR

¹¹ OFÍCIO N°. 31/2019/COPLAN SNS (MDR)-MDR

¹² OFÍCIO N°.0384/2019-GASEC SGD: 2019/37009/001914

¹³ OFÍCIO N°. 310/2019/GABPRES SGD: 2019/38979/002776

sanitário é de responsabilidade da ATS e os outros 85 (oitenta e cinco) são objeto de delegação ou de responsabilidade das próprias prefeituras.

Visando garantir maior amplitude e esclarecimento dos fatos, no dia 18/06/2019 às 14 h fora realizada na sede da Defensoria Pública do Tocantins, sala do NUDECON, uma reunião com os servidores da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR, estavam entre eles os engenheiros responsáveis pelas vistorias e análises da rede de esgoto do Estado.

Na ocasião foram dirimidas dúvidas, oportunidade em que restou previamente acordado que a agência promoveria fiscalizações nas áreas (endereços) relacionadas pela empresa BRK/AMBIENTAL no ofício 685/2019 indicando as residências com ligação de esgoto na situação de inviabilidade técnica, com o objetivo de esclarecer se a referida inviabilidade deu-se em razão de falhas técnicas nas obras realizadas pela empresa concessionária ou por ausência de conexão da própria residência à rede de esgotamento disponível.

Em 26 de junho de 2019 este especializado expediu o Ofício de nº 064/2019 a agência (ATR), formalizando a solicitação de realização de fiscalização. Vejamos:

OFÍCIO nº.	ÓRGÃO OFICIADO	TEOR DO PEDIDO
064/2019.	Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR	<p>A) Que esta Agência realize fiscalizações nas áreas (endereços) indicadas pela empresa BRK/AMBIENTAL no ofício 685/2019 (doc. anexo) como com ligação de esgoto na situação de inviabilidade técnica, a fim de esclarecer se a referida inviabilidade deu-se em razão de falhas técnicas nas obras realizadas pela empresa concessionária ou por ausência de conexão da própria residência à rede de esgotamento disponível?</p> <p>B) Informe este Núcleo Especializado a respeito do cumprimento das medidas impostas à empresa BRK/AMBIENTAL diante das falhas encontradas na fiscalização realizada no Setor Lago Sul em Palmas.</p>

Em 23 de agosto de 2019 a Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR¹⁴ encaminhou a este especializado relatório prévio de fiscalização no sistema de esgotamento sanitário, requerendo dilação de prazo por mais 45 (quarenta e cinco) dias, para dar conclusão dos trabalhos e continuidade às inspeções nos endereços indicados.

A equipe de fiscalização da Agência Tocantinense de Regulação concluiu que a prestadora do serviço não executou as obras com objetivo de permitir aos usuários, acesso ao serviço público de esgotamento sanitário, como também, a cobrança somente seria devida, em função da conexão á rede.

A equipe esclareceu ainda que os procedimentos adotados em relação ao fato, foram estabelecidos na Resolução ATR- n°. 07/2017 e que fora constatado a infringência dos artigos 5, 117 V, 150 e 202 I, levando em consideração que o prestador dos serviços aos usuários, não adotou todas as providências com vista a viabilizar a prestação de serviços aos usuários, não utilizou métodos operativos que garantam a prestação de serviço, não promovendo o direito de acesso á rede pública de esgotamento sanitário.

Considerado infração grave, sujeita á imposição de penalidade de multa a não execução de obras necessárias referente á prestação de serviços, foi lavrado o Auto de Infração n°. 0051.

Em seguida foi emitido Termo de Notificação n°. 004, determinando a suspensão da cobrança da tarifa de esgoto e a devolução dos valores cobrados indevidamente no Setor Lago Sul Rua NR 03.

Posteriormente, a concessionária BRK/AMBIENTAL, através do ofício n°. 891/2019/PRES/SANEATINS, apresentou defesa administrativa com referência ao Auto de Infração e o Termo de notificação que se encontra na Gerencia de Fiscalização para análise e

¹⁴ OFÍCIO N°. 169/2019/PRES/ATR

formalização de processo, o qual deverá seguir para Gerência de Contencioso Administrativo para decisões finais.

Ressaltaram que irão continuar a inspecionar os setores Bela Vista, Setor Sul, Taquaralto, Morada do Sol, Aurenny II, Santa Fé, AurennyI, Irmã Dulce e Sol Nascente, motivo do pedido de dilação de prazo.

O coordenador do NUDECON deferiu a dilação de prazo solicitada comunicando a ATR por meio do ofício 67/2019 datado de 01 de setembro de 2019.

É em síntese o breve relato.

CONCLUSÃO:

Ao examinar os documentos novos que foram colacionados aos autos do presente procedimento, o coordenador deste especializado, entende por pertinente SUSPENDER o presente PROPAC pelo prazo de 90 (noventa) dias, afim de aguardar a conclusão dos trabalhos de fiscalização a serem realizados pela Agencia Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização -ATR, assim como o julgamento da Defesa Administrativa apresentada pela concessionária BRK/SANEATINS objetivando conferir o cumprimento pela empresa das penalizações impostas pela ATR.

Concluído o prazo para as diligencias determinadas acima, retornem os autos para este Defensor, para analise e demais providencias que o caso requerer.

Palmas-TO, 02 de setembro de 2019.

DANIEL SILVA GEZONI

Defensor Público

Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON