

**AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE
RIO VERDE
DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF/DNFC/CFIC/0015/2022

ASSUNTO: Atendimento a reclamação de usuário (Unidade consumidora N°1245070-7, 1339791-5, 1266180-5, 1245071-5)

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO e BRK Ambiental

DATA DA FISCALIZAÇÃO: 31/05/2022, 13/06/2022 e 20/06/2022

PROCESSO: 0015/2022

06/2022

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei nº 130 de 29 de junho de 2018, a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE, tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do município de Rio Verde e demais municípios conveniados, os serviços públicos de saneamento básico, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

Desta feita, cumpre à AMAE/RIO VERDE, o dever de promover a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos, observando os dispositivos legais, contratuais e conveniais existentes, exercendo o correspondente poder de polícia em relação à prestação dos serviços regulados, impondo sanções e medidas corretivas, quando for o caso.

2. OBJETIVO

O presente documento tem por objetivo relatar sobre o atendimento a reclamação de usuário proprietário das unidades consumidoras N° 1245070-7, 1339791-5, 1266180-5, 1245071-5, referente à solicitação da extensão da rede coletora de esgoto de 110 metros, com isenção total para o cliente. Cumpre também objetivo de questionar e notificar à prestadora regulada o (s) motivo (s) da não execução do serviço solicitado.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

Após o usuário efetuar contato com a AMAE/ Rio Verde, foi destacada diligência às unidades consumidoras localizadas na Rua U 8, Quadra 15, Lote 09 (Casas 01, 02, 03 e 04) – Setor Universitário, nas datas apostadas à capa do presente relatório para averiguação da situação advertida pelo reclamante e acompanhamento do prosseguimento dado pela prestadora ao serviço solicitado, o qual trata-se da extensão da rede de esgoto no endereço supracitado.

3.2. Resultados de Fiscalização

No mês de março de 2022 foi expedido pela empresa SANEAGO, mediante Registro de Atendimento 3604712022, 3604552022, 3604622022 e 3604962022, laudos constatando levantamento de vistoria realizadas no endereço Rua U 8, Quadra 15, Lote 09 (Casas 01, 02, 03 e 04) – Setor Universitário, onde obteve-se como resultado dos primeiros laudos “... há rede de esgoto a 110 metros. O mesmo deve pagar taxa de 30 metros de extensão para atender seus 4 imóveis e pedir serviço”. Em outra vistoria realizada no mesmo mês obteve-se laudos constando “...cliente continua ligado na rede pluvial. Será realizada uma extensão de rede de esgoto de 110 metros, com isenção total para o cliente...”.

Em 11 de maio de 2022 foi emitido o faturamento de água para as quatro unidades consumidoras (N° 1245070-7, 1339791-5, 1266180-5, 1245071-5), contendo além da tarifa de água residencial, uma penalidade pecuniária em função da irregularidade da ligação de esgoto.

Ao obter conhecimento da multa expedida, o proprietário das unidades consumidoras procurou atendimento público através do Vapt Vupt de Rio Verde, na data de 23 de maio de 2022, solicitando vistoria para ligação de esgoto, através dos Registros de atendimento: 03604712022, 03604552022, 03604622022, 3604962022, no qual foi previsto um prazo de 4 (quatro) dias úteis para a realização da vistoria.

Na data 30 de maio de 2022 o usuário proprietário das unidades consumidoras em questão, se dirigiu a AMAE/ Rio Verde apontando reclamação referente a penalidade pecuniária recebida, juntamente com o faturamento de água, apresentando os protocolos de registro de atendimento e contestando o motivo da não execução da extensão de rede de esgoto, até o presente momento.

Diante dos fatos, a AMAE Rio Verde buscou junto a prestadora a melhor forma de resolver a

situação. Em reunião realizada entre agência reguladora e prestadora na data de 31 de maio de 2022, a prestadora se comprometeu a realizar a extensão de rede de esgoto (serviço 5053) de 110 metros, com isenção total para o cliente. Além disso, ficou estabelecido que a prestadora faria o refaturamento da tarifa de água das unidades consumidoras.

Seguindo as ações fiscalizatórias da agência reguladora, foi destacada diligência ao local nos dias 13 de junho de 2022 e 20 de junho de 2022 onde constatou-se que a prestadora ainda não iniciou a execução do serviço solicitado (5053), de forma que as 4 (quatro) residências permanecem sem rede coletora de esgoto. Também, até o presente momento, **não foi expedido o refaturamento** para o usuário.

A Resolução Normativa 162, de 12 de dezembro de 2019, da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR), que dispõe sobre a tabela de preços e prazos dos serviços públicos especiais de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, conforme processo nº 201900029005135, determina que para o serviço de execução de redes de esgotos sanitários o prazo de execução é variável. Entretanto **a prestadora não deliberou uma estimativa de prazo** de cumprimento do serviço solicitado, para que a agência reguladora possa fazer o acompanhamento e impor as exigências cabíveis.

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

- ✓ Prestadora não efetuou o serviço de extensão de rede de esgoto de 110 metros, para a ligação das residências;
- ✓ Prestadora não informou o prazo para realização do serviço solicitado.

3. DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

- ✓ Expedir o refaturamento da tarifa de água das unidades consumidoras Nº 1245070-7, 1339791-5, 1266180-5, 1245071-5;
- ✓ Apresentar o cronograma constado os prazos para execução da obra de extensão de rede de coleta de esgoto de 110 metros na Rua U 8, Quadra 15, Lote 09 (Casas 01, 02, 03 e 04).

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações, levantadas a partir da reclamação de usuário, onde solicita-se a extensão da rede de esgoto de 110 metros na Rua U 8, Quadra 15, Lote 09 (Casas 01, 02, 03 e 04). Sugere-se à Diretoria da AMAE/RIO VERDE que a prestadora de serviços, Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO e subdelegada BRK Ambiental, sejam notificadas destas.

7. LEVANTAMENTO FOTOGRÁFICO



Autor: AMAE/RIO VERDE

Descrição: Equipe de Fiscalização da AMAE no endereço onde foi solicitado o serviço de extensão de rede de esgoto.

Rio Verde, 23 de junho de 2022.

EQUIPE TÉCNICA

Daniely Karen Matias Alves
Analista de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 3.006.819
AMAЕ/RIO VERDE

Marlison Noronha Rosa
Analista de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 3.006.506
AMAЕ/RIO VERDE

José Alves Neto
Coordenador de Fiscalização e Controle
Matrícula nº 1.012.825
AMAЕ/RIO VERDE