

Procon Santa Catarina**Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania de Santa Catarina - Departamento de Defesa**

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2023.06/00007732901
DATA DE ABERTURA: 15/06/2023
PRAZO PARA AVALIAÇÃO DO CONSUMIDOR: 05/07/2023
SITUAÇÃO: Respondida

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: Amanda Petronilha Ferreira
CPF: 071.000.219-01
Endereço: Avenida Luiz Bertoli, 33, Bairro centro, Cidade Taió/SC - CEP 89190-000
Telefone: Celular: (47) 98852-6838
E-mail: amanda@ferreirajur.adv.br

DADOS DO FORNECEDOR

Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento
CNPJ: 82.508.433/0001-17 - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento CASAN
Endereço: Rua Emílio Blum, 83, Bairro Centro, Cidade Florianópolis/SC - CEP 88020-010
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Domicílio
Área: Água, Energia, Gás
Assunto: Água e Esgoto
Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
Protocolos Fornecidos pela Empresa: AD0192177/2023

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

No dia 05/06/2023 me deparei com um débito em minha conta bancária no valor de R\$ 2.114,55, surpresa, fui até a casan para buscar informações e me informaram que estava sendo consumido água em excesso. Mas não, pois ninguém está morando na casa, pois me mudei no dia 30/01/2023 para outro estado e a casa está vazia. Então, fui até em casa, desligamos o registro, chamamos um encanador e nada foi encontrado de vazamento. Religamos o registro e está tudo normal.
Se ocorreu algum problema oculto, não sabemos, de todo modo, não fui notificada quanto a isso para evitar o problema maior que evitou gerando os valores de faturas absurdos nos meses de maio e junho/2023.
Fato é que, dia 05/06/2023 debitou da minha conta o valor de R\$ 2.114,55 e eu não havia sido notificada dessa ocorrência na minha conta de água. E somente no dia 06/06/2023 fui notificada através de SMS, quando já tinha ido até a casan buscar informações, quando a próxima fatura já estava em R\$ 7.401,25, sendo que a casan possui meu número de celular e e-mail cadastrados em seu sistema e deixaram de me notificar.
Como nada foi encontrado de vazamento, não concordo com as cobranças ocorridas, que estão totalmente abusivas, já que sequer fui notificada em tempo para resolver o problema e evitar esses valores absurdos.
Estou entrando em contato para resolução do feito, pois não posso ter meu nome negativado, já que sou advogada e isso implicará no andamento de minhas ações judiciais, eis o motivo do contato para resolução do feito o mais breve possível.

Informações Adicionais

Código/Matrícula da unidade consumidora: 17954681

PEDIDO À EMPRESA

Pugno seja reconhecida a abusividade ocorrida, diante da ausência de prévia notificação pelos canais de atendimento (e-mail e celular SMS), restituindo o valor pago na fatura de maio/2023 e cancelando a fatura de junho/2023, equiparando ambas aos meses anteriores, onde pagamos um valor em torno de R\$ 39,00 mensal.

Como dito, não foi localizado nada de vazamento, se ocorreu algum problema oculto ou no equipamento da casan ou da minha casa, não justifica a ausência da comunicação pela Casan com o consumidor, deixando o problema seguir gerando essas cobranças absurdas, sendo que não houve consumo, vez que a casa está literalmente vazia.

Venho requerer seja suspensa a cobrança da fatura do mês de junho, com vencimento para o dia 03/07/2023 até a finalização do procedimento, evitando maiores prejuízos.



Consumidor.gov.br

Procon Santa Catarina

Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania de Santa Catarina - Departamento de Defesa

Visualizada pelo fornecedor

Data 15/06/2023 Autor Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento

(Sem Detalhes)

Resposta do fornecedor

Data 15/06/2023 Autor Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento

Olá Amanda,

Entramos em contato com você através do seu e-mail para maiores esclarecimentos.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Atenciosamente,
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento CASAN

Complemento da reclamação

Data 19/06/2023 Autor Amanda Petronilha Ferreira

Inicialmente, reforço que, não irei arcar com o pagamento da fatura até o deslinde do feito e pugno não seja encaminhado nada ao Serasa.

Em contato com o encanador, esse informou que não identificou nenhum vazamento, mas sim um registro semi-aberto, como ninguém está morando na casa, estando a casa vazia desde 31/01/2023 não soube apontar como passou do estágio fechado para o semi-aberto.

Fato é que, conforme já confirmado pelo funcionário da casam que realizou as aferições/leituras da água, a casa estava vazia, sendo impossível ser verificado o consumo de água.

Ademais, quando o funcionário verificou isso e viu que a casa estava vazia, deveria esse por pressuposto e por segurança ter fechado o registro de água, já ele é a pessoa competente para tanto, onde por obviedade ninguém em seu estado normal vai deixar água aberta sem consumo.

Quanto ao fato, por se tratar de um excesso considerável, não recebi nenhuma notificação, seja por SMS ou por e-mail antes da minha ciência que fora por débito em conta da conta do mês 05/2023 onde procurei o órgão que somente no dia 06/06/2023, dia em que fui presencialmente até a Casan de Taió para verificar o ocorrido é que recebo em meu celular, às 15:57h a informação do alto volume de água.

Peço e merece respaldo o que dispõe a Lei Federal n. 8.987/1995 sobre a prestação dos serviços públicos de concessão, que deve se dar satisfazendo as condições de regularidade, eficiência e principalmente segurança, bem como, a melhoria do serviço, verbis:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Ainda, merece atenção ao §3º da referida lei, que possibilita a concessionária a interrupção em situação de emergência, que se daria no presente caso, já que houve a constatação de não haver ninguém morando na residência, poderia o funcionário ter fechado o registro para garantir que não houvesse um problema ainda maior, como ocorreu.

Somado a isso, o art. 167, do Decreto n. 718/1999.

Por este motivo, informo e peço que, a fatura que está paga, do mês 05/2023 do valor R\$ 2.114,55 seja reembolsada e a que está a vencer em 03/07/2023, no valor de R\$ 7.401,25 das quais não concordo que eu seja responsável pelo pagamento, pois não teria eu como saber disso.

Procon Santa Catarina

Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania de Santa Catarina - Departamento de Defesa

Andamento

| Data | Descrição | Autor | Anexos |
|-------------|-----------------------------|---|--|
| 15/06/2023 | Abertura da reclamação | Amanda Petronilha Ferreira | 04 2023.pdf, 05 2023.pdf, 06 2023.pdf, Resposta casan.pdf, CNH.pdf |
| 15/06/2023 | Visualizada pelo fornecedor | Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento | Não há anexos. |
| 15/06/2023 | Resposta do fornecedor | Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento | Não há anexos. |
| 19/06/2023 | Complemento da reclamação | Amanda Petronilha Ferreira | Não há anexos. |