

amanda@ferreirajur.adv.br

De: amanda@ferreirajur.adv.br
Enviado em: segunda-feira, 19 de junho de 2023 16:26
Para: 'Thiago Ramos'
Assunto: ENC: CONSUMIDOR.GOV - PROTOCOLO: 2023.06/00007732901

De: Direc Casan <direc@casan.com.br>
Enviada em: segunda-feira, 19 de junho de 2023 16:01
Para: amanda@ferreirajur.adv.br
Assunto: Re: CONSUMIDOR.GOV - PROTOCOLO: 2023.06/00007732901

Prezada,

Informamos que em relação ao excesso de consumo ocorrido, a RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 001 DE 05 DE ABRIL DE 2011, Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento ARIS, mais precisamente em seus artigos 21 e 42, é muito claro ao estabelecer a responsabilidade da CASAN e do usuário dos serviços de abastecimento, nos seguintes termos:

Art. 21 Os serviços de abastecimento de água para o imóvel são de responsabilidade da Casan até o cavalete, inclusive.

Art. 42 É responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

Logo, o volume registrado e efetivamente fornecido é de responsabilidade do Reclamante, pois a rede de água assentada na área interna dos imóveis é de responsabilidade dos usuários que dela usufruem, cabendo aos mesmos realizar vistorias, efetuar reparos, consertos, substituições, detectar vazamentos, da mesma forma que lhes compete manter o controle dos gastos advindos do consumo da água fornecida pela CASAN.

Ainda, como já mencionado anteriormente a Agência Reguladora no Art. 99 obriga a companhia a enviar comunicado de excesso de consumo **na fatura**. Outros meios de comunicação são facultativos.

Desta forma, informamos que não possuímos embasamento legal para realizar alterações em sua fatura, caso ainda não concorde com a resposta que fornecemos poderá entrar com recurso junto a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS) através do site: <https://www.aris.sc.gov.br/>

Atenciosamente,

Divisão de Relacionamento com o Cliente
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN

Em seg., 19 de jun. de 2023 às 14:18, <amanda@ferreirajur.adv.br> escreveu:

Boa tarde Prezados,

Venho por meio deste apresentar resposta:

Inicialmente, reforço que, não irei arcar com o pagamento da fatura até o deslinde do feito e pugno não seja encaminhado nada ao Serasa, pois não posso ter meu nome negativado, conforme já repassado ao Setor da Casan.

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 dispõe que “A CASAN se obriga a comunicar formalmente ao Cliente, a interrupção do abastecimento de água, por inadimplemento, infração e/ou irregularidade.”, ou seja, se a comunicação deve ser formal, isso significa que teria que haver a prova do meu aval no recebimento ou então, por e-mail ou SMS pelo celular, já que, no sistema da casan, meus dados estão todos atualizados e notificação ocorreu tão-somente no dia 06/06/2023.

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, conforme já dito acima, pois não teria eu como saber disso, sem antes ocorrer a notificação. E nem soube pela Casan, mas sim por ter debitado da minha conta o valor e fui verificar, pois conforme constam das faturas anteriores, o consumo estava totalmente baixo.

Aguardo retorno.

Obrigada desde já.

Att.

Amanda.

De: Direc Casan <direc@casan.com.br>

Enviada em: quinta-feira, 15 de junho de 2023 16:53

Para: amanda@ferreirajur.adv.br

Assunto: CONSUMIDOR.GOV - PROTOCOLO: 2023.06/00007732901

Olá Amanda,

Como informado no Atendimento a distância AD0191807/2023 a fatura com referencia 05/2023 foi entregue no imóvel no dia 06/05/2023. Além da fatura, foi deixado também um Aviso de Ocorrência onde

consta a informação de excesso de consumo. Conforme informado na reclamação e confirmado pelo funcionário que fez a leitura, a casa estava vazia (moradora está morando em outro estado) e por este motivo pode não ter tido conhecimento da fatura. O serviço de envio de comunicados por SMS foi iniciado recentemente pela CASAN, porém conforme determinado pela Agência Reguladora no artigo 99, a companhia é obrigada enviar comunicado de excesso de consumo na fatura. Outros meios de comunicação são facultativos.

Informamos que há a possibilidade de solicitar aferição do hidrômetro, realizada em casos de excesso de consumo em que o cliente já verificou que não há vazamento oculto. O hidrômetro é aferido de acordo com as normas no INMETRO e se o laudo constatar problema o recálculo da fatura oriunda de aferição de hidrômetro será alterado com base no consumo do novo hidrômetro instalado (1 ciclo de leitura completo) e/ou pela estimativa de consumo do novo hidrômetro num período não inferior a 15 dias projetados para 30 dias. Caso contrário (se não houver problema), o hidrômetro retorna para a residência.

Caso deseje solicitar a aferição, poderá solicitá-la pelo atendimento Presencial pelo titular/usuário ou procuração ou pelo Atendimento à Distância. (<https://www.casan.com.br/servicos#> - Opção revisão de fatura).

Ou Caso deseje solicitar o parcelamento pode ser solicitado em qualquer agência da CASAN ou Atendimento à Distância. (<https://www.casan.com.br/servicos#> - Opção parcelamento de débito)

Ficamos a disposição!

Atenciosamente,

Divisão de Relacionamento com o Cliente

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN