



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

**APROVADO**  
(PRESIDENTE)

Em 23 ABR. 2019

**REQUERIMENTO N.º: 0933**

**Informar a respeito do procedimento adotado em relação a reclamações de suposto valor abusivo de tarifas de água do Saae.**

CONSIDERANDO que desde que o Saae (Serviço Autônomo de Água e Esgoto) passou a realizar a troca de hidrômetros na cidade, há dois anos, é grande o movimento popular, em especial a partir de 2019, que se queixa dos valores que passaram a ser cobrados pelas tarifas de água, classificando os valores como inverídicos;

CONSIDERANDO que uma parcela significativa da população tem se organizado para reclamar dos aumentos seja através de manifestações presenciais na Câmara, ou mesmo pelas redes sociais;

CONSIDERANDO que um grupo com centenas de munícipes foi criado no Whatsapp para que as supostas contas abusivas sejam compartilhadas e observando que por lá é comum acompanharmos casos em que os valores chegaram a quadruplicar em relação aos anteriormente praticados;

CONSIDERANDO que os vereadores receberam a informação de que estes casos de reclamações deveriam ser formalizados pelos munícipes junto ao Saae para uma análise caso a caso;

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA 22/ABR/2019 16:32 1873986 1/3



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONSIDERANDO que não existe um local no portal do Saae onde seja possível checar o andamento das reclamações;

CONSIDERANDO que o Saae informa que após a troca dos hidrômetros, dos antigos modelos para os novos, é grande a possibilidade de aumento do valor cobrado, uma vez que os atuais equipamentos conseguem medir o consumo com uma exatidão que os modelos antigos não eram capazes;

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, solicitando:

1) Desde o início do período da troca de hidrômetros, quantos equipamentos já foram trocados na cidade? Quantos ainda serão trocados e qual a previsão para a conclusão deste trabalho?

2) O munícipe pode recusar a troca? Quais as implicações caso os funcionários do Saae não sejam autorizados pelo dono do imóvel?

3) A troca está sendo feita apenas em imóveis residenciais ou também em comerciais e industriais?

4) Quantos pedidos de revisão dos novos valores foram protocolizados pela população? Destes, quantos foram deferidos e quantos foram indeferidos?

5) Em quantos destes pedidos de revisão o Saae realmente encontrou indícios de cobrança indevida? Qual o problema identificado?

6) Há casos de munícipes que ingressaram judicialmente contra as cobranças? Quantos casos?

7) Nos casos de maior discrepância dos valores pagos anteriormente em relação aos atuais, quais os motivos mais comuns para tamanha disparidade?

8) Qual o prazo médio de análise para que o munícipe seja comunicado da conclusão do Saae? Como é feita a comunicação a respeito do resultado da análise?

9) Nos casos nos quais os valores são questionados pelos munícipes, a orientação é para que eles paguem ou aguardem uma definição por parte do Saae?

CÂMERA MUN. SOROCABA 22/Abr/2019 16:52 187906 2/3



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

10) Quem chegar a efetuar um pagamento que for analisado como improcedente, será ressarcido de qual forma?

11) Qual o procedimento que deve ser adotado pelos munícipes para os casos nos quais haja suspeita de cobrança indevida? Quais os canais de comunicação que podem ser usados?

Por fim, REQUEIRO, que a resposta do presente requerimento seja encaminhada **dentro do prazo legal**, sob pena de infração aos §§ 2º e 3º do art. 104 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, devidamente acompanhada dos documentos oficiais das secretarias e departamentos.

Sala das sessões, 22 de abril de 2019.

  
**PÉRICLES RÉGIS**  
Vereador

CÂMARA MUNICIPAL SOROCABA 22/Ab/2019 16:32 187986 3/3



**Prefeitura de  
SOROCABA**

GP-RIM- 986/19

**Gabinete  
do Prefeito**  
**J. AO EXPEDIENTE EXTERNO**

**Secretaria de Gestão Administrativa**

Sorocaba, 7 de maio de 2019

**Senhor Presidente,**

Em resposta ao requerimento nº 0933/19, de autoria do nobre vereador Péricles Regis Mendonça de Lima e aprovado por esse Legislativo, no qual solicita informações a respeito do procedimento adotado em relação a reclamações de suposto valor abusivo de tarifas de água do SAAE, encaminhamos a Vossa Excelência resposta exarada pelo SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**FLÁVIO NELSON DA COSTA CHAVES**  
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

CÂMARA MUNICIPAL, SOROCABA 08/Maio/2019 12:19 188635 1/1

Excelentíssimo Senhor  
**VEREADOR FERNANDO ALVES LISBOA DINI**  
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal  
SOROCABA – SP



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



Sorocaba, 03 de Maio de 2019

**Prefeitura Municipal de Sorocaba**

DD. Secretário de Relações Institucionais e Metropolitana – SERIM

**Excelentíssimo Senhor Flávio Chaves**

**REF.: Requerimento nº 0933/2019**

**VEREADOR: Péricles Régis**

**ASSUNTO: Informar a respeito do procedimento adotado em relação à reclamações de suposto valor abusivo de tarifas de água do SAAE.**

Em atenção ao requerimento em pauta, seguem os esclarecimentos:

**1) Desde o início do período da troca dos hidrômetros, quantos equipamentos já foram trocados na cidade? Quantos ainda serão trocados e qual a previsão para conclusão deste trabalho?**

De acordo o RTM – Regulamento Técnico Metrológico – da portaria 246/00 do INMETRO (em período de transição até 2021), o hidrômetro deverá ser submetido à “VERIFICAÇÕES PERIÓDICAS E EVENTUAIS” em períodos estabelecidos pelo INMETRO, não superior a cinco anos.

Depois de vencido o período de transição, o novo RTM da portaria 295/2018 – INMETRO estabelece que o prazo de verificações subsequentes dos medidores não deverá ser superior a sete anos, a partir da data de instalação.

Vale informar que estudos demonstram que os medidores velocimétricos (mecânicos) apresentam desvios metrológicos a partir do quarto ano de instalação e



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



podem ser substituídos a partir do quinto ano de instalação, com objetivo de garantir qualidade no processo de medição.

De **2010 a 2012**, período em que temos os registros de trocas de hidrômetros, foram trocados 29.890 hidrômetros.

De **2013 a 2016** foram trocados 51.340 hidrômetros

De **2017 a 2019** foram trocados 57.844 hidrômetros, sendo:

2017 – 12.941 hidrômetros

2018 – 34.739 hidrômetros

2019 – 10.164 hidrômetros

Sorocaba possui atualmente, cerca de 100 (cem) mil hidrômetros com idade superior a 5 (cinco) anos.

Trata-se de um trabalho contínuo que não há conclusão, tendo em vista os prazos para troca estabelecidos pelo INMETRO, logo, as trocas tendem a ser praticadas ininterruptamente com o intuito de manter o parque sempre atualizado medido e cobrando o justo consumido pelo usuário.

**2) O munícipe pode recusar a troca? Quais as implicações caso os funcionários do SAAE não sejam autorizados pelo dono do imóvel?**

Para os casos que o munícipe não autorizar o acesso para troca, poderá ser suprimido o fornecimento de água e/ou multado, de acordo com Decreto Municipal nº 14.644, de 25 de novembro de 2005:

Artigo 11- Caberá ao SAAE - SOROCABA ou seu preposto, exclusivamente instalar as ligações e água e esgotos, conforme descrito no Capítulo IV deste Regulamento.

§ 1º - Os serviços de mudança de localização da ligação de água e de esgoto, desde que existam condições técnicas para tal, serão também executados exclusivamente pelo SAAE - SOROCABA ou seu preposto e cobrados do requerente.



**Prefeitura de  
SOROCABA**

**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



§ 2º - Os serviços de conservação das ligações de água e esgoto terão seus custos absorvidos pelo SAAE - SOROCABA.

**§ 3º - Cabe ao SAAE - SOROCABA efetuar a manutenção periódica dos hidrômetros instalados.**

§ 4º- A responsabilidade do SAAE - Sorocaba limita-se às instalações por ele executadas.

Resolução ARES-PCJ Nº50/2014 e Contrato de Prestação de Serviços:

**RESOLUÇÃO ARES-PCJ N°50/2014**

**CAPÍTULO XXII – DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS**

**Art. 120.** *Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:*

*XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;*

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**CLÁUSULA SEXTA: INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA**

**6.1** *O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:*

**6.2.2.** *Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;*

**CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS**



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



*9.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:*

*9.1.11. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços, bem como à fiscalização na inspeção das instalações internas de água e esgoto;*

*9.3. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa, supressão do fornecimento de água e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo SAAE Sorocaba.*

*9.3.1. Para as infrações constantes nos itens 9.1.11., 9.1.20., 9.1.21. 9.1.22 e 9.2. serão aplicadas multas equivalentes à 20 (vinte) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e/ou supressão do fornecimento de água;*

*9.3.4. As reincidências das infrações previstas nesta cláusula, ensejarão a aplicação de sucessivas multas, com valor individualizado e equivalente à 100 (cem) vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário e, se o caso, o fechamento do ramal de ligação de esgoto;*

*9.3.5. A equivalência para o cálculo da multa se dará em relação à tarifa de água correspondente à primeira faixa de consumo da categoria na qual o imóvel estiver enquadrado.*

#### **CLÁUSULA DOZE: DISPOSIÇÕES GERAIS**

*12.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela ARES-PCJ.*



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



*12.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.*

Importante ressaltar que o serviço da troca do hidrômetro é totalmente gratuito nos hidrômetros com idade superior a 5 (cinco) anos, exceto se for constatada alguma irregularidade no aparelho que está sendo retirado.

**3) A troca está sendo feita apenas em imóveis residências ou também em comerciais e industriais?**

As trocas estão sendo efetuadas em todas as categorias seguindo o critério adotado pela Autarquia.

**4) Quantos pedidos de revisão dos novos valores foram protocolizados pela população? Destes, quantos foram deferidos e quantos indeferidos?**

Segue abaixo levantamento da quantidade de reclamações de contas nos anos de 2017 e 2018.

<b>Reclamações de Consumo</b>	
<b>Ano</b>	<b>Quantidade de Solicitações</b>
2017	9342
2018	10054

Importante ressaltar que dentro dessa quantidade de solicitações, estão as reclamações de consumo alto por vazamento sanado pelo usuário, vazamentos sanados pelo SAAE no cavalete da ligação, cobrança de serviços, troca de hidrômetro, entre outros.

Não temos controle sistêmico da quantidade de deferimentos e indeferimentos, haja vista que um único pedido de revisão de contas pode contemplar várias



**Prefeitura de  
SOROCABA**

**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



referências, ou seja, várias contas, e, ocorrer o deferimento para uma e o indeferimento para outra. Cada caso é criteriosamente analisado pelo SAAE, que retorna ao munícipe o resultado contemplando as explicações cabíveis.

**5) Em quantos destes pedidos de revisão o SAAE realmente encontrou indícios de cobrança indevida? Qual o problema identificado?**

Não temos controle sistêmico da informação solicitada. É necessário uma análise compreendendo caso a caso para esta questão, conforme já mencionamos anteriormente.

**6) Há casos de munícipes que ingressaram judicialmente contra as cobranças? Quantos casos?**

Não temos controle sistêmico da informação solicitada, no entanto, é provável o ingresso judicial por parte do usuário que mesmo recebendo toda a explicação referente ao seu caso, pela equipe técnica do SAAE, ainda se sinta insatisfeito com a questão. Quando há discussão no âmbito judicial utilizamos a mesma base para a análise das contas feita administrativamente para esclarecer a questão em juízo, que são: regulamento da Autarquia, tabela de cobrança dos valores pelos serviços prestados pelo SAAE, Resolução ARES-PCJ, Contrato de Prestação de Serviços, dentre outros.

**7) Nos casos de maior discrepância dos valores pagos anteriormente em relação aos atuais, quais os motivos mais comuns para tamanha disparidade?**

A maior parte das reclamações por aumento repentino de consumo se dá por conta de vazamento interno. Esta informação foi levantada pela Autarquia a partir das análises efetuadas, in loco, de forma aleatória pela cidade, em virtude da



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



demanda recebida através da procura pelos usuários em nossos pontos de atendimento, bem como, pela demanda advinda desta Egrégia Câmara Municipal de Sorocaba, onde, em algumas das verificações ocorreu com a presença dos nobres vereadores desta Casa de Leis.

Outra questão que também identificamos, em relação ao aumento do valor de algumas contas recebidas pelos usuários, está ligada ao real consumo registrado pelo imóvel, devido ao calor excessivo que ocorreu nos meses de novembro/2018 a fevereiro/2019. Período, inclusive, com registro de poucas chuvas, logo, um verão quente e seco. Neste período a Autarquia registrou um aumento médio no consumo de água tratada de 35%.

**8) Qual o prazo médio de análise para que o munícipe seja comunicado da conclusão do SAAE? Como é feita a comunicação a respeito do resultado da análise?**

Não há como precisar um prazo médio para esse tipo de reclamação, pois cada caso demanda um tratamento específico.

Cabe ressaltar, que os usuários que efetuam junto ao SAAE o pedido de revisão do valor de suas contas, até que essa análise seja concluída, não terá o abastecimento de água de sua residência suprimido.

Após a análise efetuada pela Autarquia o usuário é informado sobre a conclusão do SAAE em relação a sua questão por e-mail, ou telefone, e, ou carta registrada.

Quando da conclusão da análise, se o caso, cabe ao munícipe efetuar o pagamento de suas contas ou o parcelamento das mesmas, em um dos pontos de atendimento do SAAE Sorocaba.



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



**9) Nos casos nos quais os valores são questionados pelos munícipes, a orientação é para que eles paguem ou aguardem uma definição por parte do SAAE?**

A orientação é para que o usuário procure uma das unidades de atendimento do SAAE para que obtenha os esclarecimentos quanto ao consumo e demais orientações sobre os procedimentos a serem adotados. Nos casos onde a análise e verificação das contas demande maior complexidade, a supressão do fornecimento de água no imóvel fica suspensa até a conclusão dos trabalhos.

**10) Quem chegar a fazer um pagamento que for analisado como improcedente, será ressarcido de qual forma?**

O valor pode ser restituído pelo SAAE, dentro dos procedimentos e prazos legais. Sendo restituído em crédito em conta corrente, crédito na própria conta de consumo dos meses subsequentes, entre outros.

**11) Qual o procedimento que deve ser adotado pelos munícipes para os casos nos quais haja suspeita de cobrança indevida? Quais os canais de comunicação que podem ser usados?**

Em casos de dúvidas nos valores referentes às cobranças a orientação é para que os usuários procurem por uma das unidades de atendimento do SAAE. Nestas unidades o usuário terá toda a orientação necessária para que seja possível entender os valores mencionados e cobrados na conta de consumo, como pör exemplo: o histórico de consumo registrado no imóvel, alguma crítica ou aviso que por ventura o SAAE já tenha mencionado na própria conta de consumo, porém, o usuário não identificou a informação, entre outras.

Seguem abaixo os endereços dos nossos 08 pontos de atendimento:

**Central de Atendimento**



**Serviço Autônomo  
de Água e Esgoto**



Av. Pereira da Silva, 1285 – Jd. Santa Rosália

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Brigadeiro Tobias**

Av. Bandeirantes, 4.155 – Brigadeiro Tobias

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Vila Hortência**

Av. Nogueira Padilha, 1.460 – Vila Hortência

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Itavuvu**

Av. Itavuvu, 3.415 – Parque das Laranjeiras

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Ipanema**

Av. Ipanema, 3.349 – Vila Helena

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Ipiranga**

Rua Estado de Israel, 424 – Jd. Ipiranga

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

**Casa do Cidadão Paço Municipal**

Av. Carlos Reinaldo Mendes, 3041

Segunda à sexta-feira, das 08h30min às 16h30min

**Casa do Cidadão Éden**

Rua Bonifácio de Oliveira Cassu, 180 – Éden

Segunda à sexta-feira, das 08h às 16h

Respeitosamente,

  
Tatiana Matucci Casagrande  
**DIRETORA ADM. E FINANCEIRA**

  
Ronald Pereira da Silva  
**DIRETOR GERAL**