



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA GFE Nº 030/2023

**FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

01/2023 a 02/2023

MUNICÍPIO: PADRE PARAÍSO/MG - POVOADO DE ENCACHOEIRADO

PRESTADOR DE SERVIÇOS: COPANOR

Gerência de Fiscalização Econômica (GFE)

Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)

(versão com restrição de informações)

13 de junho de 2023



Diretoria Colegiada:

Laura Mendes Serrano
Deborah Aparecida Alves de Carvalho Pereira
Samuel Alves Barbi Costa

Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE):

Raphael Castanheira Brandão

Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):

Rômulo José Soares Miranda

Equipe Técnica:

Daniel Penido de Lima Amorim – Assessor de fiscalização econômico-financeira – GFE

ARSAE-MG - Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais
Cidade Administrativa – Rodovia Papa João Paulo II, Nº 4.001, Edifício Gerais, 5º andar
Bairro Serra Verde
Belo Horizonte/MG
CEP: 31.630-901

Tel.: (31) 3915-8119

Site: www.arsae.mg.gov.br

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. COMPETÊNCIAS	4
3. ANÁLISE TÉCNICA	6
3.1 Caracterização do mercado	6
3.1.1 Distribuição das unidades usuárias por categorias	6
3.1.2 Distribuição das unidades usuárias por tipo de serviço	8
3.2 Avaliação do faturamento	8
3.2.1 Aplicação das tabelas tarifárias	8
3.2.2 Determinação do volume faturado	10
3.3 Avaliação das informações aos usuários e órgãos municipais	12
4. CONCLUSÕES	16
5. RECOMENDAÇÕES	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
EQUIPE TÉCNICA	20

IMPORTANTE: As informações classificadas, pelo prestador de serviços Copanor, como sigilosas (reservada, secreta ou ultrassecreta) ou consideradas de acesso restrito, nos termos da Lei de Acesso à Informação, ou protegidas pelas demais hipóteses legais de sigilo e restrição, estão preservadas no presente documento por meio de tarja em preto, no todo ou em parte.

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Fiscalização Econômica da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) traz informações a respeito dos serviços prestados pela Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais (Copanor) no povoado Encachoeirado, pertencente ao município de Padre Paraíso/MG, concernentes ao contrato de programa firmado em 2009 com vigência prevista até 2039.

O documento trata estritamente de questões de ordem econômico-financeira, em linha com as competências da Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), e busca atender demanda da Prefeitura Municipal de Padre Paraíso/MG, que, por meio do Ofício nº 40/2023/GB (SEI [62829931](#)), de 21 de março de 2023, menciona potenciais inconsistências na prestação de serviços no município. De acordo com o ofício, moradores da comunidade Encachoeirado têm relatado inconsistências nas medições e, conseqüentemente, nos valores faturados dos serviços de abastecimento de água. Faturas com suspeita de valores inconsistentes foram incluídas no Anexo do referido ofício (SEI [62830275](#)). A Prefeitura também afirma que o prestador não realizou audiência pública, iniciando a emissão de faturas “sem prévia reunião com o povoado”.

Com isso, este relatório foca sua análise no povoado Encachoeirado, primeiramente, no que diz respeito ao faturamento dos usuários. Avalia-se a adequação do faturamento pelos serviços, considerando a aplicação das tarifas e a determinação do volume de água faturado. Em seguida, o documento apresenta avaliação da comunicação de início de faturamento aos usuários e aos órgãos governamentais, tendo em vista as disposições sobre o tema presentes em normativos da Arsae-MG.

Adicionalmente, descreve-se o mercado de serviços de abastecimento de água no âmbito do povoado Encachoeirado, inclusive, destacando a implementação da Tarifa Social. Essa descrição é realizada conforme as categorias tarifárias nas quais as economias podem se enquadrar — residencial, comercial, industrial, pública e residencial social — e os serviços de saneamento que podem ser considerados no faturamento — abastecimento de água, esgotamento dinâmico com coleta (EDC) e esgotamento dinâmico com coleta e tratamento (EDT).

Os documentos relacionados a esta fiscalização encontram-se no processo eletrônico SEI [2440.01.0000351/2023-61](#).

2. COMPETÊNCIAS

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) foi criada pela [Lei Estadual nº 18.309](#), de 3 de agosto de 2009, em atendimento à determinação [Lei Federal nº 11.445](#), de 5 de janeiro de 2007, a qual, atualizada pela [Lei Federal nº 14.026](#), de 15 de julho de 2020, estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.

Compete à Arsae-MG supervisionar, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo aspectos contábeis, financeiros e relativos ao desempenho técnico-operacional, além de expedir regulamentos de ordem técnica e econômica, estabelecendo o regime tarifário, dentre outras funções.

O [Decreto Estadual nº 47.884](#), de 13 de março de 2020, estabelece que:

“Art. 21. A Gerência de Fiscalização Econômica – GFE tem como competência prestar suporte técnico à CRE, visando ao exercício das suas competências previstas neste decreto, especialmente aquelas relativas à fiscalização das normas legais, regulamentares, técnicas e contratuais de natureza econômico-financeira com atribuições de:

I – realizar fiscalizações de natureza econômica a fim de verificar:

a) a aplicação das tarifas e dos preços públicos não tarifados pertinentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de prestadores regulados;

b) o cumprimento de normas regulatórias de natureza econômico-financeira;

c) o cumprimento de determinações da Agência a prestadores regulados, no que tange aos seus aspectos econômico-financeiros;

II – emitir relatórios de fiscalização, contendo os resultados constatados;

III – promover análises em relação ao desempenho de prestadores regulados, sob a ótica econômico-financeira;

IV – lavrar autos de fiscalização e termos de notificação nos processos de fiscalização de caráter econômico-financeiro;

V – propor sanções aos prestadores regulados no caso de infrações de natureza econômico-financeira;

VI – instruir os processos sancionatórios de natureza econômico-financeira aos prestadores regulados;

VII – cumprir diligências no campo da fiscalização econômica;

VIII – acompanhar a execução de ações econômico-financeiras previstas em TAC firmado pela Arsae-MG;

IX – definir, sempre que aplicável, padrões a serem observados no fornecimento regular de informações de acompanhamento por parte dos

prestadores regulados, em subsídio a fiscalizações de âmbito econômico-financeiro.”

As condições gerais, a serem observadas na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, aplicáveis aos prestadores de serviços submetidos à regulação da Arsa-e-MG estão contidas na [Resolução Arsa-e-MG nº 131](#), de 11 de novembro de 2019, que entrou em vigência em 20 de julho de 2020. As tarifas aplicáveis à prestação dos serviços são definidas anualmente mediante resoluções específicas a esse fim.

3. ANÁLISE TÉCNICA

Para a descrição do mercado do povoado de Encachoeirado, município de Padre Paraíso/MG, e a análise da aplicação das tabelas tarifárias, a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) utilizou dados arquivados dos bancos de faturamento fornecidos regularmente pela Copanor, os quais apresentam informações referentes ao consumo e à cobrança mensal de todos os usuários do prestador. Esses arquivos são analisados trimestralmente pela Gerência de Informações Econômicas (GIE), que verifica, de forma agregada, a sua consistência e monitora desvios significativos nas faturas.

A análise do faturamento de economias¹ no povoado Encachoeirado considera o período de janeiro a fevereiro de 2023, tendo em vista que o prestador só começou o faturamento na localidade em janeiro do presente ano, e que fevereiro é o mês de referência do banco de faturamento mais recente disponível para a análise. Por sua vez, a caracterização do mercado, apresentada a seguir, é baseada somente nos dados de fevereiro de 2023, tendo em vista que não há diferenças significativas nas classificações de usuários em relação ao mês anterior.

3.1 Caracterização do mercado

Nesta seção, o mercado do povoado de Encachoeirado, município de Padre Paraíso/MG, é caracterizado com base no número de economias (unidades usuárias) classificadas entre as distintas categorias tarifárias e entre os serviços a elas associados no banco de faturamento.

3.1.1 Distribuição das unidades usuárias por categorias

O mercado de Encachoeirado pode ser representado por economias, que são classificadas entre as cinco categorias da tabela tarifária: residencial, comercial, industrial, pública e residencial social. Em termos absolutos, essas economias são exibidas na Tabela 1, ao passo que, em termos relativos, elas são exibidas no Gráfico 1.

Tabela 1 – Número de economias por categoria² tarifária no povoado Encachoeirado

Mês	Residencial	Comercial	Industrial	Pública	Social	Total
fev/23	■	■	■	■	■	■

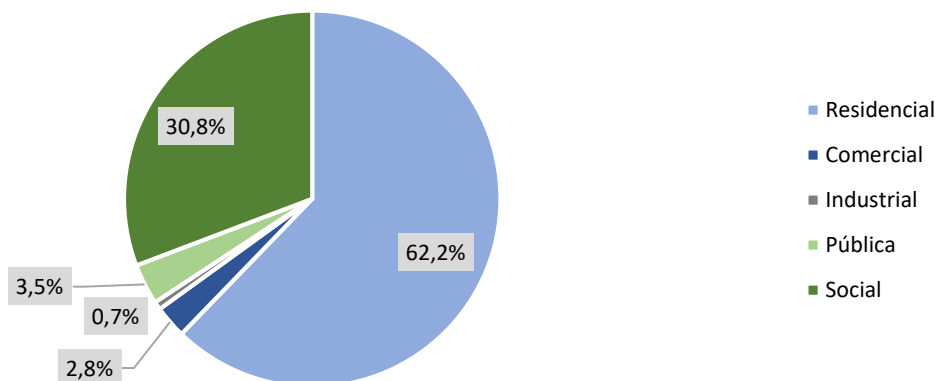
Fonte: Elaborado pela Arsaie-MG com dados do prestador.

Como é possível observar, o povoado de Encachoeirado apresenta predomínio de unidades usuárias da categoria residencial, correspondente a 93% do total. Dessas, as unidades usuárias residenciais comuns somam 62,2% e aquelas enquadradas na categoria social representam 30,8%. A terceira categoria mais representativa no conjunto é a pública, com participação de 3,5%. As demais categorias (comercial e industrial) representam juntas 3,5% do total.

¹ Conforme a [Resolução Arsaie-MG nº 131/2019](#), unidade usuária ou economia é um imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário por meio de ligação individual ou compartilhada com outras unidades.

² Baseado nas categorias para o serviço de água.

Gráfico 1 – Percentual de economias por categoria tarifária no povoado de Encachoeirado



Fonte: Elaborado pela Arsae-MG com dados do prestador.

As economias da categoria social (economias sociais) são aquelas faturadas considerando-se a Tarifa Social. Nesse caso, os valores cobrados por metro cúbico de água e o equivalente para esgoto são substancialmente inferiores àqueles cobrados dos usuários residenciais comuns. Os critérios estipulados na [Resolução Arsae-MG nº 150/2021](#) para a concessão do benefício são: i) a unidade usuária deve ser classificada como residencial; ii) os moradores dessa unidade usuária devem constituir uma família inscrita no CadÚnico; e iii) a família deve ter uma renda mensal por pessoa menor ou igual a meio salário mínimo vigente no país (classificações de Extrema Pobreza, Pobreza ou Baixa Renda do CadÚnico). O benefício é limitado a uma única economia por código familiar do CadÚnico.

É importante destacar que o cadastramento das economias sociais depende do envio de informações atualizadas, e não mais somente da solicitação do consumidor³. Tal mudança foi disposta pela [Lei Estadual nº 23.670](#), de 3 de julho de 2020, que alterou o art. 7º da [Lei Estadual nº 18.309](#), de 3 de agosto de 2009. A classificação realizada pelo prestador deve considerar somente as informações devidamente atualizadas do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico). Compete às prefeituras municipais, mediante seus órgãos de assistência social, a inscrição das famílias no referido cadastro e a realização de ações para a contínua atualização dos dados.

A respeito desse ponto, no Ofício nº 40/2023/GB (SEI [62829931](#)), a Prefeitura de Padre Paraíso/MG afirma que Encachoeirado “trata-se de um povoado com maioria de baixa renda”. Entretanto, a Tarifa Social, que é concedida com base no CadÚnico (preenchimento e atualização de responsabilidade do município) tem alcançado somente cerca de um terço das unidades usuárias. Nesse sentido, esforços da Prefeitura para melhorar a taxa de atualização do CadÚnico podem ser necessários.

³ Caso o usuário se enquadre nos critérios para ser beneficiado pela Tarifa Social e não tenha sido classificado como economia social, ele pode recorrer ao atendimento do prestador para regularizar sua situação. Para mais informações sobre tarifa social de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sugere-se consulta à [Resolução Arsae-MG nº 150](#), de 5 de abril de 2021, que estabelece critérios para aplicação de Tarifa Social pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Arsae-MG.

3.1.2 Distribuição das unidades usuárias por tipo de serviço

O mercado do povoado de Encachoeirado também pode ser caracterizado pelo número de economias cadastradas no banco de faturamento de acordo com os serviços de abastecimento de água, esgotamento dinâmico com coleta (EDC) e esgotamento dinâmico com coleta e tratamento (EDT). Nesse sentido, verificou-se que, no banco de faturamento, constam somente serviços de abastecimento de água cadastrados para as economias do povoado de Encachoeirado. Por não se tratar de competência da GFE, não se avalia neste documento se tem ocorrido a efetiva prestação de serviços indicados no cadastro do prestador.

3.2 Avaliação do faturamento

Duas questões foram avaliadas no faturamento do prestador: i) a aplicação das tarifas e ii) a determinação do volume faturado pelo prestador. Quanto à primeira questão, avalia-se basicamente se o prestador tem aplicado corretamente as tarifas determinadas pela Arsae-MG sobre o volume faturado. Quanto à segunda questão, avalia-se a determinação do volume faturado conforme estabelecido nos normativos da Arsae-MG. Ambas as questões podem impactar nos valores das faturas das unidades usuárias.

3.2.1 Aplicação das tabelas tarifárias

A GFE analisou se houve uma adequada aplicação da tabela tarifária no faturamento das economias do povoado Encachoeirado. Esse procedimento, realizado a partir dos dados do banco de faturamento do prestador, busca avaliar a precisão dos cálculos tarifários, considerando o perfil de consumo das unidades usuárias. Os dados sobre a aplicação das tarifas vigentes nos meses de janeiro e fevereiro de 2023 são apresentados na Tabela 3. Na referida tabela, são comparados, mensalmente, somatórios dos valores faturados pelo prestador e dos valores simulados pela Arsae-MG para as unidades usuárias.

Os valores exibidos na Tabela 3 indicam que as faturas cobradas pelo prestador no povoado Encachoeirado acumularam, em geral, desvios negativos em janeiro de 2023 (primeiro mês com faturamento no povoado), bem como não houve desvios significativos no mês de fevereiro de 2023 (segundo mês com faturamento). Ressalta-se que os desvios do mês de janeiro foram em favor dos usuários. Portanto, os usuários não foram prejudicados na aplicação das tabelas tarifárias vigentes no período analisado. Mesmo ao nível de faturas, a GFE constatou que o prestador aplicou adequadamente as tarifas sobre os volumes faturados no mês de fevereiro e as aplicou a menor no mês de janeiro.

Em questionamento a respeito da presente fiscalização, o prestador apresentou o documento Informações Básicas de Início de Faturamento (IBIF), disposto no Anexo Comunicação Externa nº 104/2023 – USRE (SEI [67272829](#)). Nesse documento, é informado que, no mês de janeiro, o prestador aplicou uma “Tarifa Educativa - faturamento limitado a 10m³ por unidade”, o que parece explicar os valores faturados a menor neste mês.

Tabela 3 – Verificação da adequação da aplicação das tarifas vigentes no povoado de Encachoeirado, Padre Paraíso/MG

Classificação das Economias	Mês de referência	Prestador			Arsae-MG			Diferenças			
		Água	Esgoto	Água e Esgoto	Água	Esgoto	Água e Esgoto	Água	Esgoto	Água e Esgoto (R\$)	Água e Esgoto (%)
		a	b	c = a + b	d	e	f = d + e	g	h	i = c - f	j = i / f
Residencial	jan/2023		0,00			0,00			0,00		-86,64%
	fev/2023		0,00			0,00			0,00		0,00%
Social	jan/2023		0,00			0,00			0,00		-86,65%
	fev/2023		0,00			0,00			0,00		-0,27%
Comercial	jan/2023		0,00			0,00			0,00		-86,66%
	fev/2023		0,00			0,00			0,00		0,00%
Industrial	jan/2023		0,00			0,00			0,00		-86,66%
	fev/2023		0,00			0,00			0,00		-0,01%
Pública	jan/2023		0,00			0,00			0,00		-86,67%
	fev/2023		0,00			0,00			0,00		0,00%
-	Acumulado		0,00			0,00			0,00		-19,08%

Fonte: Elaborado pela Arsae-MG com dados do prestador

3.2.2 Determinação do volume faturado

No que diz respeito à determinação do volume faturado, a GFE avaliou se o cálculo das faturas foi realizado adequadamente quando houve ausência de leitura e o volume foi determinado pela média histórica de 12 meses. Nessa circunstância, o prestador deve proceder conforme o disposto no artigo 69 da [Resolução Arsae-MG nº 131/2019](#):

Art. 69. Quando não for possível a realização da leitura ou em caso de sua inconsistência, o volume utilizado de água deve ser estimado por um dos seguintes métodos, nesta ordem:

I - volume médio, que corresponde à média dos volumes utilizados de água dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento disponíveis;

(...)

§2º O prestador de serviços deve informar ao usuário qual foi o método de estimativa do volume utilizado e o motivo da adoção desse método no campo "Mensagem" da fatura.

(...)

§ 4º Na fatura subsequente à remoção do impedimento de acesso ao hidrômetro, devem ser efetivados os acertos do volume utilizado de água e a retificação do faturamento relativo ao período em que não foi realizada a leitura.

(sem grifos no original).

Em processos anteriormente conduzidos pela Arsae-MG, tem-se identificado que, no acerto de volume referido no §4º do artigo 69, o prestador pode acabar gerando faturamentos inconsistentes por considerar o volume que a unidade usuária consumiu em mais de um mês como se fosse consumido em um único mês. Nesse caso, ao não considerar a retificação do faturamento como "relativa ao período em que não foi realizada a leitura", o volume faturado pode atingir faixas mais altas (progressivas) da tabela de tarifas, o que não aconteceria se o prestador considerasse esse mesmo volume distribuído ao longo dos meses em que foi consumido.

A GFE constatou que, de fato, várias das faturas apresentadas no Anexo do Ofício nº 40/2023 (SEI [62830275](#)), enviado pela Prefeitura Municipal de Padre Paraíso/MG, exibiam indícios dessa inconsistência. Diante disso, fez-se necessário investigar o faturamento pelo volume médio histórico aplicado, pelo prestador, em faturas de usuários do povoado de Encachoeirado.

Antes da análise, contudo, cumpre destacar que o faturamento na localidade teve início no mês de janeiro de 2023. Nesse sentido, em tese, não haveria histórico confiável de consumo dos usuários para um período de 12 meses anteriores, conforme dispõe a referida norma.

Feita essa observação, para a análise das faturas do povoado de Encachoeirado, filtrou-se as faturas emitidas com código "■" no campo "critério de faturamento" do banco de faturamento do prestador. Selecionou-se aquelas faturas que foram geradas considerando o faturamento pela média em janeiro de 2023. Do total de ■ faturas que tiveram esse critério de faturamento,

foram excluídas da análise aquelas que tinham volume faturado igual a 1 m³, restando, então, ■ faturas a serem analisadas.⁴

Em seguida, calculou-se os valores que deveriam ter sido cobrados pela água considerando a distribuição do volume pelos meses de janeiro e fevereiro. Assim, foram identificadas ■ faturas com cobranças a maior por parte do prestador. Considerando essas ■ faturas, o montante de valores simulados pela GFE foi R\$ ■, enquanto o montante de valores cobrados pelo prestador foi de R\$ ■. Portanto, há indícios de faturamento a maior, da ordem de R\$ ■, dos usuários do povoado de Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG.

A título de confirmação, simulou-se novamente, para esse conjunto de usuários, os valores de água cobrados pelo prestador, considerando os volumes incidindo apenas em fevereiro de 2023. Assim, foram encontrados valores idênticos àqueles faturados pelo prestador. Nesse sentido, fica evidente que que a cobrança a maior foi, de fato, decorrente de o prestador não distribuir o volume consumido em janeiro e fevereiro proporcionalmente ao período de consumo.

Considerando-se a [Lei Nacional nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no intuito de proteger as informações pessoais dos usuários, os valores que deveriam ter sido cobrados pela água para cada unidade usuária e as diferenças em relação aos valores faturados pelo prestador, ambos calculados pela GFE, são apresentados no Anexo deste relatório (os valores constam na aba “Resumo” e os cálculos na aba “Ocorrência leitura em 02-2023”).

A GFE também identificou ■ faturas nas quais foi aplicado faturamento por volume médio histórico em janeiro e em fevereiro (a lista consta na aba “Continuaram sem leitura” no Anexo deste relatório). Quanto a esse conjunto de faturas, é preciso avaliar se em março ou em meses posteriores, houve a compensação do volume e do valor faturado. Contudo, em decorrência de dados dos bancos de faturamento de meses mais recentes ainda não estarem disponíveis, essas faturas não constam na análise do presente relatório.

Finalmente, é importante destacar que, caso os usuários listados no Anexo deste relatório já tenham efetivado o pagamento das faturas, cabe considerar o artigo 98 da [Resolução Arsa-MG nº 131/2019](#):

Art. 98. Em caso de ausência de emissão da fatura ou de emissão com valor incorreto sem culpa do usuário, o prestador de serviços deve observar o seguinte procedimento:

(...)

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário, na(s) fatura(s) imediatamente posterior(es) à constatação, das quantias recebidas indevidamente, corrigidas pela Taxa Selic, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro.

(...)

⁴ Uma vez que o volume de apenas 1 m³ não pode ser distribuído em termos de valores inteiros, ele não implica o problema investigado.

§ 2º No caso do inciso II, o prestador de serviços deve providenciar a devolução por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano claramente justificável.

Se confirmada a potencial inconsistência no faturamento, esse artigo deve nortear a correção da não conformidade, o que é feito mediante a devolução dos valores faturados a maior corrigidos e na proporção determinada pela norma.

3.3 Avaliação das informações aos usuários e órgãos municipais

No Ofício nº 40/2023/GB (SEI [62829931](#)), a Prefeitura Municipal de Padre Paraíso/MG afirmou também que “não houve uma audiência pública” antes de a Copanor iniciar o faturamento dos serviços no povoado Encachoeirado. Nesse sentido, o prestador teria iniciado a emissão de faturas “sem prévia reunião com o povoado”. Em virtude disso, no referido ofício, a Prefeitura requer “a suspensão imediata do faturamento realizado pela Copanor no povoado”.

No que diz respeito às informações aos usuários e órgãos municipais por parte do prestador, considerando que o caso em questão se trata de início da prestação de serviços, cabe observar o disposto no artigo 86 da [Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019](#):

Art. 86. Quando do início ou retomada da prestação dos serviços na localidade ou município, o prestador de serviços deve comunicar aos usuários a respeito da consequente alteração de cobrança de tarifas.

§ 1º A comunicação deve ser curta e em linguagem acessível, contendo no mínimo:

I - o motivo da alteração de cobrança;

II - no caso dos serviços de esgotamento sanitário, o percentual da tarifa de coleta e/ou tratamento em relação à tarifa de água;

III - informação de que a redução do volume utilizado de água pode diminuir o impacto provocado pela tarifa de esgotamento sanitário;

IV - no caso do serviço de tratamento de esgoto, esclarecimento de que a tarifa é aplicada apenas aos usuários que têm seu esgoto encaminhado para uma estação de tratamento;

§ 2º No caso de início da prestação de serviços, a comunicação a que se refere o caput deve ser feita, no mínimo, mediante 2 (dois) avisos formais dirigidos a cada usuário, no endereço que consta no cadastro comercial do prestador de serviços, nos 2 (dois) meses anteriores à alteração da cobrança.

(...)

§ 7º A ausência da comunicação do prestador de serviços aos usuários, conforme os procedimentos descritos neste artigo, impede a efetivação da alteração da cobrança.

§ 8º O prestador de serviços pode promover, em caráter complementar, a divulgação da alteração da cobrança em meios de comunicação de massa, nas unidades de atendimento presencial, em associações e entidades de classe e outros veículos cabíveis.

§ 9º As alterações de cobrança de que trata o caput devem ser comunicadas por ofício ao Prefeito Municipal, ao Presidente da Câmara Municipal e ao Ministério Público da Comarca, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, exceto em situações extraordinárias devidamente justificadas.

§ 10. Nas comarcas onde houver mais de um promotor de justiça, a comunicação deve ser feita aos responsáveis das áreas de direito do consumidor, meio ambiente e patrimônio público.

(sem grifos no original.)

É importante salientar que, no §9º, as “alterações de cobrança de que trata o caput” são “início ou retomada da prestação dos serviços na localidade”. Portanto, este e demais parágrafos destacados devem ser observados no caso de início de faturamento dos serviços em questão.

Com a finalidade de avaliar se foram prestadas informações, por parte do prestador, aos usuários e órgãos municipais de Padre Paraíso/MG, a GFE solicitou, mediante o Ofício ARSAE/GFE nº 32/2023 (SEI [66239700](#)), que o prestador enviasse informações que comprovassem o cumprimento do disposto no artigo 86 da [Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019](#). No ofício, foram elencadas as seguintes questões:

- 1) Quando teve início a prestação dos serviços de abastecimento de água aos usuários da localidade de Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG?**
- 2) Quando teve início a cobrança pelos serviços de abastecimento de água aos usuários da localidade de Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG?**
- 3) A Copanor comunicou aos usuários da localidade de Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG, a respeito do início da prestação do serviço de abastecimento de água e a consequente cobrança pelos serviços? Em caso positivo, apresentar comprovação.**
- 4) Em caso de resposta afirmativa à questão 3, a comunicação a cada usuário foi feita no mínimo 2 (duas) vezes (dois avisos formais) nos 2 (dois) meses anteriores à implementação da cobrança? Em caso positivo, apresentar comprovação.**
- 5) Em caso de resposta afirmativa à questão 3, a comunicação a cada usuário foi feita em linguagem clara e acessível?**
- 6) A Copanor comunicou ao Prefeito Municipal, ao Presidente da Câmara Municipal e ao Ministério Público da Comarca, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, a respeito do início da prestação do serviço de abastecimento de água e da consequente cobrança pelos serviços na localidade de Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG? Em caso positivo, apresentar comprovação.**
- 7) A Copanor promoveu divulgação da implementação da cobrança em meios de comunicação de massa, nas unidades de atendimento presencial, em associações e entidades de classe ou outros veículos?**

8) Outras informações, documentos e esclarecimentos que julgar pertinentes.

Por sua vez, na Comunicação Externa nº 104/2023 – USRE (SEI [67272826](#)), o prestador apresentou satisfatoriamente as respostas aos questionamentos. O prestador alega ter sido realizada audiência pública na localidade, no dia 07/06/2022, informando sobre a chegada da Copanor e a previsão do início do faturamento, contando com a presença do prefeito e do presidente da Câmara Municipal de Vereadores. Também teria havido a entrega de malas diretas aos usuários no período de 60 e 30 dias antes do início do faturamento. Foram mencionados o tramite dos e-mails do setor comercial e fotos do dia da reunião bem como ata que a associação comunitária confeccionou na data.

Inicialmente, cabe destacar que o prestador confirmou que o faturamento em Encachoeirado iniciou-se em janeiro de 2023, em linha com o que a GFE havia observado com base no banco de faturamento do prestador.

A respeito da provisão de informações aos usuários, o prestador declarou que enviou duas malas diretas comunicando o início do faturamento e, no intuito de comprovação, anexou tais documentos juntamente de sua comunicação externa, no Anexo Comunicação Externa nº 104/2023 – USRE (SEI [67272829](#)). Essas malas diretas informam, em linguagem acessível, que o faturamento pelo serviço de abastecimento de água seria iniciado em 60 e 30 dias. Conforme o documento de Informações Básicas de Início de Faturamento (IBIF), também inserido no referido anexo, as malas diretas foram encaminhadas em 16 de novembro de 2022 (60 dias antes do início do faturamento) e 16 de dezembro de 2022 (30 dias antes do início do faturamento). Portanto, os documentos apresentados pelo prestador indicam que o procedimento está de acordo com o disposto no artigo 86 da Resolução Arsa-MG nº 131/2019, no que concerne à provisão de informações aos usuários, ainda que a apresentação das malas diretas não assegure que elas tenham sido efetivamente entregues nos endereços de todas as unidades usuárias.

Quanto à provisão de informações ao prefeito do município, ao presidente da Câmara Municipal e ao Ministério Público, o prestador alega que os dois primeiros teriam sido informados em uma “audiência pública”. Ademais, uma associação comunitária do povoado Encachoeirado também teria sido informada em uma audiência. Como comprovação, no Anexo Comunicação Externa nº 104/2023 – USRE (SEI [67272829](#)), o prestador apresentou a ata de reunião assinada pelas partes presentes no evento. A informação ao Ministério Público não foi mencionada pelo prestador. Nesse aspecto, é importante destacar que o artigo 86 da Resolução Arsa-MG nº 131/2019, em seu § 9º, determina que a informação aos órgãos públicos seja feita mediante “ofícios”, o que confere maior formalidade a essa provisão de informação. Contudo, não houve menção desses ofícios por parte do prestado, logo, a informação aos órgãos públicos não parece ter sido feita conforme disposto na norma.

É importante ressaltar que o §7º do artigo 86 da [Resolução Arsa-MG nº 131/2019](#) impede a cobrança pelos serviços quando não ocorre a informação aos usuários (sem dizer o mesmo para Prefeitura e Câmara Municipal). Entretanto, como já mencionado, o prestador alega que os usuários foram informados mediante envio de malas diretas. Assumindo como verdadeira a

informação fornecida pelo prestador, não há evidências que justifiquem que o faturamento seja suspenso por motivo de ausência de informação aos usuários (§7º do artigo 86).

Finalmente, a respeito dos documentos que trazem as análises da qualidade da água, que foram incluídos pelo prestador no Anexo Comunicação Externa nº 104/2023 – USRE (SEI [67272829](#)), cabe destacar que, conforme o [Decreto Estadual nº 47.884/2020](#), não consta entre as competências da Gerência de Fiscalização Econômica da Arsaie-MG a realização de análise de informações operacionais, mas a demanda será encaminhada ao setor competente, a Gerência de Fiscalização Operacional (GFO) desta agência reguladora. Além disso, é importante ressaltar que as informações sobre a qualidade da água não estão disponíveis nas faturas com meses de referência 01/2023 e 02/2023, que foram apresentadas pela Prefeitura de Padre Paraíso/MG no Anexo - Ofício nº 40/2023 ([62830275](#)).

4. CONCLUSÕES

Diante dos resultados encontrados neste relatório, a GFE apresenta suas conclusões a seguir.

4.1. No que diz respeito aos serviços registrados no banco de faturamento, a GFE constatou que as unidades usuárias do povoado Encachoeirado, no município de Padre Paraíso/MG, estão cadastradas exclusivamente com o serviço abastecimento de água. Por não se tratar de competência da GFE, não se avalia neste documento se tem ocorrido a efetiva prestação de serviços cadastrados.

4.2. Sobre a aplicação de tarifas no faturamento, a GFE observou valores faturados a menor no mês de janeiro de 2023, quando o prestador iniciou a cobrança pelos serviços no povoado Encachoeirado. No mês de fevereiro de 2023, os valores faturados pelo prestador não apresentaram qualquer desvio em relação àqueles simulados pela GFE. Tendo em vista que as diferenças encontradas para janeiro de 2023 foram em favor dos usuários e que não ocorreram diferenças no mês seguinte, a GFE concluiu que os usuários do povoado Encachoeirado, em Padre Paraíso/MG, quando considerados de forma generalizada, não foram prejudicados na aplicação da tabela tarifária vigente no período analisado.

4.3. Quanto à determinação do volume faturado, quando adotado o faturamento pela média histórica, por meio de análise individualizada dos usuários, a GFE observou inconsistências que consistem em o prestador não considerar os volumes consumidos pelas unidades usuárias distribuídos pelos meses nos quais o consumo ocorreu. A consideração de um volume consumido em mais de um mês como se fosse consumido em um único mês faz com que o volume faturado atinja faixas mais altas da tabela de tarifas, gerando faturas com valores maiores do que deveriam apresentar. Nesse sentido, a GFE concluiu que o prestador cobrou valores a maior.

5. RECOMENDAÇÕES

Com base na análise dos fatos e informações, a partir das conclusões constantes neste relatório, **recomenda-se ao prestador:**

5.1. Considerando os usuários listados na aba “Resumo” do Anexo deste relatório, o prestador deve tomar as seguintes providências:

5.1.1. quando as faturas ainda não tiverem sido pagas, o prestador deve providenciar uma nova emissão delas com valores corrigidos;

5.1.2. quando as faturas já tiverem sido pagas pelos usuários, o prestador deve realizar a devolução das diferenças a maior, conforme disposto no artigo 98 da Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019.

5.2. Considerando os usuários listados na aba “Continuaram sem leitura” do Anexo deste relatório, o prestador deve:

5.2.1. recalcular as faturas dos usuários com mais de um período de faturamento pela média seguindo os normativos da Arsa-e-MG (distribuindo o volume de água pelos meses nos quais o consumo ocorreu), bem como providenciar a devolução de valores faturados a maior quando os usuários já tenham pago as faturas (artigo 98 da Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019).

No mesmo sentido, **recomenda-se que:**

5.3. O prestador sempre considere os volumes de água distribuídos pelos períodos nos quais eles foram consumidos, quando for adotado o faturamento pela média, a fim de evitar que sejam faturados valores a maior, decorrentes de o volume atingir faixas mais altas da tabela de tarifas.

5.4. O prestador evite a adoção de faturamento pela média quando estiver iniciando a cobrança pelos serviços nas localidades. Nessa circunstância, a falta de um histórico de consumo suficientemente longo pode implicar diferenças expressivas entre os valores da média e o volume realmente consumido pelas unidades usuárias.

5.5. O prestador sempre informe Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores e Ministério Público, mediante comunicação oficial, conforme determinado no § 9º do artigo 86 da Resolução Arsa-e-MG nº 131/2019, o que confere maior formalidade à provisão de informação.

À **Gerência de Fiscalização Operacional (GFO)**, recomenda-se:

5.6. A avaliação das informações de qualidade dos serviços de abastecimento de água apresentadas pelo prestador; e

5.7. A avaliação quanto ao cumprimento da apresentação de informações em fatura referentes à prestação de serviços, com destaque às informações de qualidade da água.

Por fim, respeitosamente, **a GFE recomenda à Diretoria da Arsae-MG:**

5.8. Que seja avaliada, pela Diretoria, a abertura de processo administrativo para que eventuais valores indevidamente cobrados sejam examinados e potencialmente ressarcidos aos usuários;

5.9. Que o prestador seja cientificado do processo fiscalizatório e de seus desdobramentos;

5.10. Que seja concedido ao prestador a oportunidade de contraditório e ampla defesa, conforme previsão legal e normativa;

5.11. Que o prestador seja cientificado de que, conforme disposto no art. 42 do [Código de Defesa do Consumidor](#) e no art. 98 da [Resolução Arsae-MG nº 131/2019](#), em caso de faturamento a maior, salvo hipótese de **engano justificável**, o prestador de serviços deve providenciar a devolução por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Recomenda-se, respeitosamente, que a Prefeitura Municipal de Padre Paraíso/MG se empenhe em manter atualizada a inscrição das famílias de baixa renda no CadÚnico. Com a vigência da [Lei Estadual nº 23.670/2020](#), o prestador passou a classificar as economias sociais com base nos dados atualizados do CadÚnico. Portanto, a Prefeitura, por ser responsável por inscrever as famílias nesse cadastro, tem um papel determinante na implementação da Tarifa Social no município. Ela deve prover aos cidadãos informações claras sobre a importância e os benefícios da inscrição no CadÚnico, bem como realizar um cadastramento periódico correto, completo e atualizado das famílias. A Câmara de Vereadores, assim como as demais entidades de representação social no município, também pode contribuir para a implementação da Tarifa Social mediante a divulgação de informações aos cidadãos.

As conclusões consignadas neste relatório restringem-se aos aspectos de caráter econômico-financeiro, conforme competências da GFE. Portanto, não foram avaliados eventuais não conformidades de caráter técnico-operacional dos serviços.

Finalmente, cabe ressaltar que os valores e conclusões deste documento baseiam-se em informações fornecidas pela Copanor, pressupondo-se adequada categorização dos usuários e apuração de volumes consumidos. As análises apresentadas estão sujeitas a revisões futuras em caso de alguma retificação, esclarecimento ou alteração que venham a ser realizados pelo prestador ou pela própria Arsae-MG.

Belo Horizonte, 13 de junho de 2023.

EQUIPE TÉCNICA

Daniel Penido de Lima Amorim
Assessor de fiscalização econômico-financeira

Revisão e supervisão:

Rômulo José Soares Miranda
Gerência de Fiscalização Econômica