



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Gabinete do Prefeito

OFÍCIO SIGA Nº GPBG-OFI-2025/00070

Bento Gonçalves, 21 de fevereiro de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
Anderson Zanella
Presidente
Gabinete da Presidência

Assunto: Referente ao Pedido de Informação nº CMBG-PIN-2025/00014.

Senhor Presidente:

Em resposta ao Ofício CMBG-COE-2025/00145, referente ao Pedido de Informação nº CMBG-PIN-2024/00032, encaminhamos a Vossa Excelência, as informações disponibilizadas pelo Serviço de Proteção ao Consumidor.

Qual é a demanda de reclamação existente em relação ao valor constante na fatura ser maior que o consumo normalmente realizado anteriormente pelo usuário? Informar por mês.

Em janeiro de 2025 foram realizados, pelo Serviço de Proteção ao Consumidor, 54 atendimentos contra a CORSAN, entre denúncias e reclamações. Destes, 16 se referem a “Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados”, compreendendo valores cobrados a maior do que previamente. No mês anterior (12/2024), foram 7 registros classificados com o mesmo problema.

Quantos funcionários estão atendendo a demanda presencial que existe na unidade de Bento Gonçalves?

Diligenciamos junto à CORSAN e recebemos a informação de que são dois atendentes e em contratação do terceiro.

Classif. documental

00.01.01.01



GPBGOFI202500070A

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Gabinete do Prefeito

Qual é o principal motivo pelo aumento excessivo que vem ocorrendo nas contas? Existe a questão de "ar" nos canos devido algum conserto de tubulação?

A CORSAN, apresenta diversas justificativas. Em alguns casos, o aumento é decorrente da troca de hidrômetro, que deve ser feita de forma periódica. Segundo a CORSAN, equipamentos antigos não fazem a leitura correta, sempre registrando aquém do consumo real. Sobre este assunto, o PROCON instaurou o Processo Administrativo nº 15611/2024, que está em tramitação.

Em outros casos há a informação, por parte dos consumidores, de que há suspeita de "ar" na tubulação. Contudo, ao ir até o local, a CORSAN informa que procedeu com a verificação dos canos e equipamentos de medição e todos estão em devido funcionamento. O Serviço de Proteção ao Consumidor, não possui peritos para verificação, então, nessas situações, orientamos os munícipes a ingressar judicialmente, com a documentação gerada neste atendimento.

Há possibilidade de que os próprios usuários solicitem verificação, conforme orientação apresentada pela COSAN:

“Caso o cliente não concorde com o consumo registrado, ele pode optar por contratar um técnico especializado para realizar uma vistoria em sua instalação hidráulica. Caso seja constatado algum vazamento, o cliente deverá apresentar uma contestação em uma de nossas lojas, acompanhada das evidências do vazamento (como fotos ou vídeos). Assim, o caso será analisados conforme a regulamentação vigente.”

Contudo, como este serviço tem custo, boa parte das pessoas não tem condições ou não desejam arcar com o valor. Há outros casos em que o aumento de valores de cobrança decorre da leitura por média. Contudo, a autorização é para que ocorra somente nos casos de impossibilidade técnica ou inexistência de hidrômetros. O Serviço de Proteção ao Consumidor sempre solicita a revisão das faturas quando o caso apurado não se enquadra nesses quesitos.

Como os usuários devem proceder para solucionar essa demanda? Qual vai ser a medida adotada para que haja o atendimento presencial a toda população?

O PROCON atende a todo munícipe que procura o órgão. A orientação é que haja prévio contato com a CORSAN para que seja gerado ao menos um número de protocolo de atendimento. Caso este não ocorra, seja pela recusa no atendimento ou pela demora, mencionamos a situação no nosso atendimento e enviamos as informações ao gestor da unidade.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Gabinete do Prefeito

Diante da abertura de pedido de revisão dos valores é possível que não seja realizado o pagamento do valor excedido e que não haja o corte no fornecimento ?

Nos atendimentos gerados pelo PROCON é incluído pedido de que, enquanto se discute o débito em questão, não haja a inscrição em órgãos restritivos de crédito ou corte do serviço. Caso o valor tenha sido apurado de forma indevida, além do serviço efetivamente utilizado, e a empresa tenha procedido com o corte ou restrição, a situação é apta a gerar indenização por danos materiais e morais, sendo esta última cobrada somente de forma judicial.

Há casos em que a COSAN reconhece erro de faturamento, decorrente, por exemplo, de verificação de vazamento, sendo cancelada a fatura em aberto e gerada uma nova com desconto.

Qual o meio possível para que o usuário comprove que o relógio continua rodando mesmo com o registro fechado?

Conforme orientação da CORSAN, cada usuário pode contestar as cobranças apresentando meios hábeis para tanto. A contestação pode ser apresentada em uma de suas lojas, acompanhada das evidências do vazamento (como fotos ou vídeos), bem como com análise de um técnico especializado para realizar uma vistoria em sua instalação hidráulica.

Atualmente existem leituras mensais sendo realizadas em todos os medidores ou vem sendo aplicado leitura por média ou estimativa?

Como referido anteriormente, a autorização é para que ocorra somente nos casos de impossibilidade técnica ou inexistência de hidrômetros. O Serviço de Proteção ao Consumidor sempre solicita a revisão das faturas quanto o caso apurado não se enquadra nesses quesitos.

Muito embora a CORSAN não informe quanto a cobrança realizada pela média, existem indícios de que esta ocorre. O que agrava é que as faturas são geradas em valor muito acima da media, e sem justificativas, uma vez que a operadora não apresenta detalhes em suas respostas. Fato é que esses valores comprometem o orçamento familiar de inúmeras famílias, comprometendo seu mínimo existencial e em diversos casos a única solução imediata é o parcelamento da fatura, para que não ocorra o corte.

Importa ressaltar que a situação foi devidamente comunicada à Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, através do



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Gabinete do Prefeito

OFÍCIO SIGA Nº PROCON-OFI-2025/00006 e ao Ministério Público do Rio Grande do Sul, Promotoria de Justiça de Bento Gonçalves/RS, através do OFÍCIO SIGA Nº PROCON-OFI-2025/00007, cujos documentos seguem anexos.

Informamos também, que o Serviço de Proteção ao Consumidor, esta procedendo com a abertura de novo Processo Administrativo, oriundo do Auto de Infração 0120; Notificação Coletiva de Ofício nº 2501011200100135301; Auto de Infração 0995; Notificação coletiva de Ofício nº 2411011200100230301 e Reclamação de Ofício nº 24.11.0112.001.00086-3, as quais abrangem as principais demandas recebidas.

Atenciosamente,

- assinado eletronicamente -

Maciel Giovanella
Assessor de Políticas Públicas do Consumidor

- assinado eletronicamente -

Diogo Segabinazzi Siqueira
Prefeito Municipal

