



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA Nº 013/2018

Acompanhamento do Cumprimento das Determinações de Devoluções aos Usuários de São Joaquim de Bicas

PRESTADOR DE SERVIÇO: COPASA MG

**Gerência de Fiscalização Econômica (GFE)
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira**

Julho de 2018

Diretoria Colegiada:

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Gustavo Cunha Gibson

Camila Silveira Carvalho

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

Raphael Castanheira Brandão

Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):

Cesar Augusto Camargos Rocha

Equipe Técnica:

Fernando José Araújo de Moura – Masp 1.348.824-2 - GFE/CRFEF

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 4 |
| 2. ANÁLISE E RESULTADOS | 6 |
| 2.1. PROCESSO FISCALIZATÓRIO | 6 |
| 2.1.1 ADEQUAÇÃO DE VALORES COBRADOS DURANTE AS DEVOLUÇÕES | 6 |
| 2.1.2 DEVOLUÇÃO AOS USUÁRIOS | 6 |
| 2.1.2.1 VALORES DEVOLVIDOS NO PRAZO (DEZEMBRO/2015 A JULHO/2016) | 6 |
| 2.1.2.2 VALORES DEVOLUÇÕES CONCLUÍDAS APÓS O PRAZO | 7 |
| 2.1.2.3 VALORES DE DEVOLUÇÕES PENDENTES | 7 |
| 2.1.3 MENSAGEM NAS FATURAS | 8 |
| 3. CONCLUSÕES | 9 |
| 4. RECOMENDAÇÕES | 10 |

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados do Processo de Fiscalização Econômica 21/2015, em que a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 45.871/2011, consolida as ações de fiscalização do cumprimento de determinação de devolução da diferença dos valores cobrados acima da tarifa mínima para os usuários atingidos pela descontinuidade do abastecimento nos bairros Vila Rica, Belo Vale e Marília do Município de São Joaquim de Bicas, entre os meses de maio e agosto de 2014.

A Arsa-MG efetuou, em setembro de 2013, fiscalização operacional de campo em São Joaquim de Bicas e constatou a descontinuidade no abastecimento de água nos bairros Vila Rica, Belo Vale e Marília. Em janeiro de 2014 a Copasa por meio da Comunicação Externa nº 25/2014 – SPRS informou que o abastecimento já se encontrava regularizado. Assim, no dia 11 de março de 2014 foi realizada uma fiscalização do cumprimento do Plano de Ação da Copasa para a regularização do abastecimento de água nos referidos bairros. Nesta fiscalização a Arsa-MG constatou que o abastecimento em tais bairros não havia se regularizado até então, o que motivou a emissão do Ofício Arsa-MG/DG/ Nº 0270/2014, de 06 de maio de 2014, em que a Agência solicitou ao prestador que restringisse a cobrança desses usuários ao valor da Tarifa de consumo mínimo, até a completa regularização do abastecimento.

Neste contexto, a Copasa solicitou a reconsideração da Arsa, por meio da Comunicação Externa nº 348/2014 – PRE, de 09 de junho de 2014, informando também que a regularização do abastecimento se daria “com a conclusão da obra de reforço da subadutora de rede DN200 Marques Industrial, em julho de 2014”. Entretanto, por meio do Ofício Arsa-MG/DG/ Nº 0403/2014, a Arsa reiterou a determinação de cobrança de Tarifa Mínima dos usuários desde o mês de maio até a completa normalização do abastecimento de água.

A Copasa informou, por meio das Comunicações Externas nºs 234 e 235/2015, que as obras de melhoria e implantação do sistema de abastecimento na região destes bairros se iniciaram no mês de maio e terminaram em 14 de agosto de 2014. Posteriormente, foi confirmada, com algumas ressalvas, a regularização do abastecimento de água aos bairros mencionados, em inspeção de campo realizada em julho de 2015, pela Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO).

Após questionamento da Arsa, a Copasa admitiu, na Comunicação Externa nº 133/2015 – DFI, que não cumpriu a determinação desta Agência, ou seja, que não faturou tais usuários pela Tarifa Mínima no período de maio a agosto de 2014, mês em que teria ocorrido a regularização do abastecimento.

Diante dos fatos, por meio do Ofício Arsa-MG/DG/ Nº 0839/2015, a Arsa determinou a devolução da diferença dos valores cobrados acima da tarifa mínima para aqueles usuários atingidos pela descontinuidade do abastecimento nos bairros Vila Rica, Belo Vale e Marília do Município de São Joaquim de Bicas, entre os meses de maio e agosto de 2014.

Determinou ainda, que a devolução deveria observar o previsto no art. 101, § 2º da Resolução Arsa nº 40/2013, ou seja, deveria ser em dobro e acrescida de atualização monetária com base na variação do IPCA e juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die. As faturas dos usuários deveriam incluir mensagem sobre a devolução, durante os meses em que fosse realizada, informando “Devolução realizada por determinação da Arsa-MG e em conformidade com o art. 101 da Resolução 40/2013”.

Além disso, para fins de controle por parte da Agência, a Copasa deveria apresentar:

- Relatório resumido consolidando os valores a devolver a cada usuário abrangido pelo problema, em planilha Excel, para validação da Agência;
- A atualização dos valores ao momento presente e a previsão do número de parcelas para devolução, em função do valor médio das faturas de tais usuários, nos últimos 6 meses.
- Após o início das devoluções, até o dia 20 de cada mês e por meio eletrônico, relatório de atualização sobre as devoluções. O relatório deveria incluir planilha Excel com detalhamento dos valores envolvidos, acompanhado da base de dados de faturamento desse conjunto de usuários, enquanto perdurarem as devoluções.

A Copasa, através da Comunicação Externa nº 267/2015, de 26 de novembro de 2015, encaminhou a identificação dos usuários a serem ressarcidos e os valores totais a serem devolvidos, atualizados e acrescidos de juros, que se iniciariam em dezembro de 2015 e com projeção de término em 8 meses.

A Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) analisou os dados apresentados e constatou que, das 309 matrículas indicadas pela Copasa, 33 matrículas apresentaram diferenças em relação a cálculos internos da gerência. Foram identificadas, também, 4 matrículas que possuíam valores a receber, porém não foram incluídas no relatório do prestador.

Após esclarecimentos da Copasa sobre tais matrículas, através da Comunicação Externa CE nº 179/2016 - DFI, a GFE constatou que 28 matrículas deveriam ter os valores retificados e 3 matrículas deveriam ser incluídas no Relatório de Devoluções. Por isso, a Arsaie determinou a inclusão dos novos valores ao total das devoluções aos usuários de São Joaquim de Bicas, por meio do Ofício Arsaie-MG/CEcn/ Nº 030/2016.

A tabela 1 consolida os valores cuja devolução aos usuários foi determinada à Copasa pela Agência.

Tabela 1 – Valores a Ressarcir

| Identificação | Valores a Devolver |
|---|--------------------|
| Usuários com Valores Validados Inicialmente | 92.369,98 |
| Valores Incluídos Posteriormente | 3.888,00 |
| Usuários Incluídos Posteriormente | 858,05 |
| Total | 97.116,03 |

Os trabalhos integrantes do presente processo fiscalizatório tiveram como objetivo avaliar o cumprimento da decisão da Diretoria, ou seja, a adequada devolução dos valores supracitados, acompanhada da devida comunicação junto aos usuários.

2. ANÁLISE E RESULTADOS

2.1. Processo Fiscalizatório

O processo fiscalizatório aqui consolidado foi conduzido de forma documental, utilizando-se de comunicações por ofício com o prestador e da análise de relatórios e bases de dados de faturamento recebidos por meio dessas comunicações. Em caráter complementar, foram também verificadas cópias de faturas emitidas pela Copasa junto aos usuários.

A devolução de valores aos usuários da Copasa nos bairros Vila Rica, Belo Vale e Marília do Município de São Joaquim de Bicas foi analisada pela Gerência de Fiscalização Econômica, assim como a adequada aplicação das tarifas vigentes para o período avaliado, com os entendimentos desta Gerência sendo consolidados neste processo fiscalizatório e apresentados a seguir.

2.1.1 Adequação de valores cobrados durante as devoluções

Com base nos dados de faturamento das matrículas, a Gerência de Fiscalização Econômica realizou conferência dos valores faturados pelo prestador entre dezembro de 2015 e abril de 2018, a título de serviços de água e esgoto prestados. Essa análise constatou a conformidade da aplicação do tarifário vigente à base de dados comerciais dos usuários abrangidos pelo processo administrativo em pauta, durante o período analisado.

2.1.2 Devolução aos Usuários

As informações dos valores das devoluções aos usuários foram atualizadas até abril de 2018, por meio da Comunicação Externa nº 193/2018 – DFI, de 25 de maio de 2018. Após análise pela GFE, os relatórios enviados pelo prestador demonstraram devoluções totais de R\$ 82.445,47 aos usuários, até 30 de abril de 2018, o que representa aproximadamente 85% do valor que se esperava ter sido devolvido aos usuários.

Torna-se relevante, portanto, a adequada identificação de usuários que porventura não tenham recebido, até abril de 2018, a devolução integral dos valores esperados. Opta-se, a seguir, pela segregação dos usuários e valores conforme atendimento dos prazos determinados pela Arsa. Essa segregação se dá por “matrícula” e “identificador”, que identificam cada ligação de usuário à rede do prestador que recebe faturas de serviços.

2.1.2.1 Valores Devolvidos no Prazo (dezembro/2015 a julho/2016)

A Copasa iniciou as devoluções em dezembro de 2015, e a Arsa validou o parcelamento das devoluções em até 08 (oito) vezes, ou seja, com data do término limitada a julho de 2016. Com base nos relatórios enviados pelo prestador ficou demonstrado que das 312 matrículas iniciais, apenas 99 foram totalmente ressarcidas dentro deste período, totalizando de R\$ 9.019,75.

2.1.2.2 Valores Devoluções Concluídas após o Prazo

Foi constatado que 155 usuários tiveram as devoluções dos valores concluídas até 30 de abril de 2018, porém com o recebimento de parte dessas devoluções fora do prazo estabelecido pela Arsa. Estas devoluções totalizaram R\$ 71.153,98 e estão demonstradas na Tabela 2, abaixo.

Tabela 2 – Matrículas com devoluções concluídas após prazo

| Matrículas | Valores no Prazo (dez/2015 a Jul/2016) | Valores Após o Prazo (ago/2016 a abr/2018) |
|------------|--|--|
| 155 | 45.022,47 | 26.131,51 |

Como apontado na tabela acima, parte do valor devolvido a esses usuários foi realizado fora do prazo validado pela Arsa, em um montante de R\$ 26.131,51. Por isso, a GFE efetuou os cálculos de atualização monetária e juros simples, até 30 de abril de 2018, dos valores devolvidos após julho de 2016, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Valores a incluir (Matrículas com devoluções concluídas após prazo)

| Devoluções | Matrículas | Valores Após o Prazo (ago/2016 a abr/2018) | Valor a incluir na Devolução (IPCA + Juros Simples Até abr/2018) |
|--|------------|--|--|
| Usuários com cadastro ativo | 139 | 24.572,12 | 1.741,05 |
| Usuários não encontrados no Banco de Faturamento | 16 | 1.559,39 | 97,33 |
| Total | 155 | 26.131,51 | 1.838,38 |

Como demonstrado acima, 16 usuários não são mais faturados pela Copasa, por isso não terão como receber o valor da atualização destinado a eles.

2.1.2.3 Valores de Devoluções Pendentes

De acordo com os Relatórios de Devoluções, 58 matrículas seguem com pendências de ressarcimento no valor de R\$ 14.670,56, após abril de 2018, conforme Tabela 4:

Tabela 4 – Matrículas com devoluções Pendentes

| Matrículas | Valores no Prazo (dez/2015 a Jul/2016) | Valores Após o Prazo (ago/2016 a abr/2018) | Valores Pendentes (Após abr/2018) |
|------------|--|--|-----------------------------------|
| 58 | 716,03 | 1.555,71 | 14.670,56 |

Em relação a estes usuários, R\$ 1.555,71 foram devolvidos fora do prazo validado pela Arsa e R\$14.670,56 seguem em aberto. Neste contexto, a GFE efetuou os cálculos de atualização monetária e juros simples de todos os valores, até 30 de abril de 2018, conforme Tabela 5.

Tabela 5 – Valores atualizados (Matrículas com devoluções Pendentes)

| Devoluções | Matrículas | Valores Pendentes (Após abr/2018) | Valor a Devolver atualizados (IPCA + Juros Simples até abr/2018) |
|--|------------|-----------------------------------|--|
| Usuários com cadastro ativo | 4 | 893,55 | 1.229,77 |
| Usuários localizados em outro endereço | 4 | 390,43 | 503,68 |
| Usuários não encontrados no Banco de Faturamento | 50 | 13.386,58 | 17.410,69 |
| Total | 58 | 14.670,56 | 19.144,13 |

Em esclarecimentos, por meio da Comunicação Externa CE nº 97/2017, a Copasa identificou 4 usuários que não se encontravam mais no imóvel, porém foram localizados em outro endereço e eram faturados pelo prestador. Entretanto, a Copasa não apresentou à Arsa e nenhum relatório sobre a continuidade da devolução a estes usuários, em seus novos endereços.

Dos usuários com devoluções pendentes, 50 usuários não são mais faturados pela Copasa, por isso não terão como receber os valores de devoluções destinado a eles.

2.1.3 Mensagem nas Faturas

A GFE verificou cópias de faturas apresentadas pelo prestador, com o intuito de confirmar a inclusão de mensagem informando ao usuário a decisão da Arsa e. Foi constatado que as faturas apresentavam no campo Descrição dos serviços/lançamentos a inscrição “DEVOLUÇÃO TARIFA, CONFORME ART 101 RN 040/13”, atendendo parcialmente o estabelecido pela Diretoria da Agência.

3. CONCLUSÕES

Com a avaliação do cumprimento das determinações do Processo de Fiscalização Econômica 21/2015 por parte da Copasa, em São Joaquim de Bicas, a Gerência de Fiscalização Econômica concluiu que:

3.1. Dos R\$ 97.116,03 a serem devolvidos para 312 usuários, em forma de abatimento nas faturas, de dezembro de 2015 a julho de 2016, foi verificado que:

3.1.1. 99 matrículas receberam as devoluções integralmente dentro do prazo validado pela Arsa, em um montante total de R\$ 9.019,75. Entende-se que, com relação a esses usuários, a determinação de devolução tenha sido plenamente atendida;

3.1.2. 155 matrículas receberam integralmente as devoluções determinadas, totalizando R\$ 71.153,98, até 30 de abril de 2018. No entanto, parte do valor devolvido a esses usuários o foi realizado fora do prazo validado pela Arsa, em um montante de R\$ 26.131,51. Entende-se que, com relação a esses usuários, a determinação de devolução tenha sido parcialmente atendida. Salienta-se ainda, que as análises indicaram que 16 usuários não se encontram mais na base de dados do prestador;

3.1.3. 58 matrículas possuem valores em aberto, totalizando R\$ 14.670,56. Tais usuários receberam R\$ 716,03 em devolução, até julho de 2016, e R\$ 1.555,71 após esse prazo-limite validado pela Agência. Entende-se que a determinação tenha sido parcialmente atendida e que os valores pendentes devem ter tratamento diferenciado, uma vez que estas matrículas se encontram em situações diversas no cadastro da Copasa, como demonstrado a seguir;

3.1.3.1. 4 matrículas, totalizando um valor de R\$ 893,55, estão ativas no cadastro do prestador, porém seguem recebendo devoluções, em ritmo lento;

3.1.3.2. 4 matrículas, totalizando R\$ 390,43, que não são faturadas, em função do usuário não se encontrar mais residindo no imóvel inicial, porém foram localizados como atendidos pelo prestador em outro endereço;

3.1.3.3. 50 matrículas com relação às quais que não foi possível mais a localização do usuário credor da devolução, totalizando R\$ 13.386,58;

3.2. A Copasa atendeu parcialmente a determinação de inclusão de mensagem nas faturas emitidas ao usuário, sobre a decisão da Agência e as condições da devolução. Entretanto, em processos de devoluções recentes, o prestador tem acatado plenamente a este tipo de determinação.

Em resumo, conclui-se pelo atendimento parcial das devoluções a usuários e pela existência de uma pendência de definição sobre a destinação de valores associados a usuários não localizados. Adicionalmente, cabe ressaltar que o recebimento de parte das devoluções fora do prazo determinado sinaliza perdas monetárias para os usuários e, portanto, sugere compensação adicional por essas perdas.

A GFE procedeu os cálculos de atualização monetária e juros simples dos valores para os itens 3.1.2 e 3.1.3, até 30 de abril de 2018, apresentadas em planilha eletrônica (CD anexo), com os valores a devolver e as memórias de cálculos.

Destacadas as conclusões deste processo fiscalizatório, passa-se às recomendações da GFE.

4. RECOMENDAÇÕES

Indicam-se, a seguir, as recomendações resultantes desta fiscalização, sujeitas à apreciação da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira e posterior deliberação por parte da Diretoria desta Agência:

- 4.1.** Com relação às matrículas referidas pelo item 3.1.2 do tópico de conclusões (devoluções concluídas, mas em parte fora do prazo), entende-se que a Copasa deva compensar os usuários pelo atraso ocorrido nas devoluções, por meio de valor adicional em função da aplicação de IPCA e juros simples de 1% ao mês ao saldo a restituir observado entre julho de 2016 e o último mês de devolução (valores devolvidos fora do prazo). Recomenda-se também abordagem diferenciada conforme o caso:
- 4.1.1.** Para as 139 matrículas com cadastro ativo, recomenda-se que a Copasa considere o saldo credor informado no CD anexo, atualizando-o mensalmente a partir de maio de 2018, da mesma forma que atualizado pela Agência até abril de 2018;
- 4.1.2.** Para os 16 usuários que não se encontram mais na base de dados da Copasa, recomenda-se que seja deliberada pela Agência a forma de compensação, colocando-se como possível alternativa a reversão dos valores para a modicidade tarifária, em Reajuste Tarifário posterior;
- 4.2.** Com relação às matrículas referidas pelo item 3.1.3 do tópico de conclusões (com saldo de valores a devolver ao final de abril de 2018), recomenda-se abordagem diferenciada conforme o caso:
- 4.2.1.** Para as 4 matrículas com cadastro ativo, recomenda-se a continuidade da devolução, acrescida de atualização monetária apurada mensalmente pela aplicação do IPCA e de juros simples de 1% ao mês ao “saldo a devolver”, a partir de julho de 2016, e enquanto perdurarem as devoluções. Neste contexto, a GFE recomenda que a Copasa considere o saldo credor informado no CD anexo, atualizando-o mensalmente a partir de maio de 2018, da mesma forma que atualizado pela Agência até abril de 2018;
- 4.2.2.** Para os 4 usuários que foram localizados em outro endereço pelo prestador, recomenda-se a continuidade da devolução nestes novos endereços, acrescida de atualização monetária apurada mensalmente pela aplicação do IPCA e de juros simples de 1% ao mês ao “saldo a devolver”, a partir de julho de 2016 e enquanto perdurarem as devoluções, de forma análoga ao recomendado para as matrículas do item 4.2.1;
- 4.2.3.** Para as 50 matrículas em que tenha ocorrido troca do usuário e não tenha sido possível a sua localização na base de dados do prestador, recomenda-se que seja deliberada pela Agência a forma de compensação, colocando-se como possível alternativa a reversão dos valores para a modicidade tarifária, em Reajuste Tarifário posterior;
- 4.3.** Com relação às devoluções acima referidas, caso tenham sua recomendação de execução acatada, que elas se deem preferencialmente por desconto integral das faturas dos usuários até que se complete a devolução e que, enquanto persistirem valores a devolver, como já referido em cada caso, atualize-se mensalmente o saldo remanescente pela aplicação de IPCA e juros simples de 1% ao mês;

- 4.4.** No caso da existência de débitos dos usuários perante o prestador, relacionados a faturas com pagamento em atraso, que estes sejam atualizados e descontados dos saldos de devoluções de cada usuário, caso estes sejam superiores, ou o contrário, caso os débitos sejam superiores. Reforça-se, ainda, que o usuário deva ser comunicado sobre o acerto de contas executado e que deve ser emitido e encaminhado à Arsa e relatório informando sobre tais acertos.

Como os cálculos de atualização dos valores de devoluções foram realizados até 30 de abril de 2018, a GFE recomenda que, enquanto persistirem valores a devolver, a Copasa atualize mensalmente o saldo remanescente pela aplicação de IPCA e juros simples de 1% ao mês. Tal atualização deve seguir a metodologia de cálculo apresentada nas planilhas anexas a este Relatório de Fiscalização.

Anexo a este relatório, CD contendo listagem de matrículas e valores pertinentes a cada categoria abrangida pelas conclusões e recomendações aqui colocadas.

Belo Horizonte, 12 de julho de 2018.

Fernando José Araújo de Moura
Analista de Fiscalização Econômica