



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA Nº 009/2019

Acompanhamento do Cumprimento das Determinações do Processo Administrativo nº 03/2012

Betim/MG

PRESTADOR DE SERVIÇO: COPASA MG

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

Julho de 2019

Diretoria Colegiada:

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Gustavo Cunha Gibson

Antônio Claret de Oliveira Júnior

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

Raphael Castanheira Brandão

Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):

Rômulo José Soares Miranda

Equipe Técnica:

Felipe Aprígio dos Santos Teixeira Ribeiro – Masp 1.371.485-2 – GFE/CRFEF

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

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG
Cidade Administrativa – Rodovia Papa João Paulo II, Nº 4.001, Edifício Gerais, 12º andar
Bairro Serra Verde
Belo Horizonte
Minas Gerais
CEP: 31.630-901
Tel.: (31) 3915-8119
Fax: (31) 3915-2060
Site: www.arsae.mg.gov.br

SUMÁRIO

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 1 |
| 2. ANÁLISE E RESULTADOS..... | 3 |
| 2.1 <i>Adequações dos valores cobrados durante as devoluções.....</i> | <i>4</i> |
| 2.1.1 <i>Usuários que passaram a receber serviços e cobranças de tratamento de esgoto.....</i> | <i>4</i> |
| 2.1.2 <i>Usuários com cobranças por tratamento de esgoto sem a devida prestação do serviço.....</i> | <i>5</i> |
| 2.2 <i>Devolução aos usuários.....</i> | <i>5</i> |
| 2.2.1 <i>Valores devolvidos integralmente no prazo</i> | <i>5</i> |
| 2.2.2 <i>Valores devolvidos integralmente, em parte após o prazo</i> | <i>6</i> |
| 2.2.3 <i>Valores devolvidos parcialmente.....</i> | <i>6</i> |
| 2.3 <i>Valores de usuários não localizados no cadastro da Copasa</i> | <i>7</i> |
| 2.4 <i>Saldos por status da ligação.....</i> | <i>7</i> |
| 2.5 <i>Mensagem nas Faturas</i> | <i>8</i> |
| 3. CONCLUSÕES | 8 |
| 4. RECOMENDAÇÕES | 9 |

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados do Processo de Fiscalização Econômica 17/2016, em que a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições conferidas pelo Decreto Estadual nº 45.871/2011, consolida as ações de fiscalização do cumprimento de decisão da Diretoria Colegiada da Arsaie-MG, no âmbito do Processo Administrativo nº 03/2012.

Em 5 de maio de 2008 foi instaurado Inquérito Civil nº MPMG 0027.08.000007-1, pelo Ministério Público Estadual da comarca de Betim, com o fim de investigar, sob o espectro do direito consumerista, a cobrança pelo tratamento de esgoto no município de Betim pela Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa-MG. Conforme o documento, a cobrança seria efetuada pela Copasa, sem a efetiva prestação do serviço.

Após várias movimentações do referido Inquérito civil, o Ministério Público convocou um representante legal da Copasa para prestação de esclarecimentos. A reunião foi realizada no dia 31 de janeiro de 2011. Nessa oportunidade, o representante da Copasa apontou a existência de seis Estações de Tratamento de Esgoto (ETE's) em operação e uma em construção em Betim, afirmando, naquela ocasião, que 80% do esgoto da cidade era coletado e 50% efetivamente tratado. Alegou ainda que a empresa não dispunha de um relatório preciso que contivesse os imóveis que eram beneficiados apenas com a coleta, e aqueles com coleta e tratamento.

O Inquérito Civil foi encerrado em 25 de junho de 2012, sendo apurado que não existia cobrança diferenciada entre os serviços de coleta e de coleta e tratamento dos esgotos em Betim. Sendo assim, o Ministério Público entendeu que existia cobrança por tratamento de esgoto sem a contrapartida em serviços pela empresa. Diante desta constatação o Ministério Público propôs Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) a fim de que a concessionária adequasse a cobrança da tarifa de esgoto ao serviço efetivamente prestado. A Copasa, por sua vez, alegou dificuldades técnicas para efetuar o cadastramento individual dos usuários segundo serviço prestado, não concordando em assinar o TAC. Não sendo possível chegar a um consenso sobre a questão, foi proposta ação civil pública, com vista a restabelecer a legalidade da atuação da requerida, e garantir a aplicação das normas de proteção ao direito do consumidor. Cópia do Inquérito Civil foi enviada à Arsaie-MG, que motivou a abertura do Processo Administrativo nº 03/2012.

Em função disso, as áreas da Arsaie-MG responsáveis pela fiscalização de aspectos operacionais e econômico-financeiros de seus regulados promoveram processo fiscalizatório conjunto, com o objetivo de analisar a adequação da atuação da prestadora de serviço ao estabelecido pela legislação vigente e pela normatização expedida pela Agência. Como resultado desta fiscalização, foi emitido o Relatório de Fiscalização CRFEF/GFEF nº 04/2013, de 11 de junho de 2013, constatando que, em relação ao sistema de esgotamento sanitário do município de Betim:

- “Existiam áreas no município em que o esgoto era coletado, mas ainda não eram atendidas pelo sistema de tratamento. Diversos fatores contribuíram para esta situação, entre eles se destacam: dificuldades em realizar a desapropriação de áreas e remoção de famílias, execução de travessias em rodovias, corpos d'água e linhas férreas, licenciamentos ambientais e ações judiciais;
- A ETE Bandeirinha foi inaugurada em janeiro de 2012, com isso os usuários que têm seus esgotos tratados por esta ETE, teriam sido faturados erroneamente por EDT do período de abril a dezembro de 2011;
- Como cobrava de uma parte dos usuários o valor da tarifa de esgoto tratado, prestando somente serviço de coleta de esgoto, a Copasa não cumpria as determinações da Arsaie-MG desde 2011”.

Cabe observar, neste ponto, que a Resolução Normativa Arsa-e-MG 004/2011, vigente à época, associava o faturamento pelo serviço de esgotamento sanitário à efetiva prestação de serviço, com a existência de uma tarifa para os casos em que há tratamento de esgoto (EDT) e outra para casos em que há apenas coleta, sem tratamento (EDC).

No encerramento do Processo Administrativo nº 03/2012, a Diretoria Colegiada da Arsa-e-MG, em 25 de setembro de 2013, determinou:

1. “A imediata suspensão da cobrança da tarifa de Esgoto Dinâmico com Tratamento – EDT, para todos os usuários cujo esgotamento sanitário não estivesse sendo tratado, no âmbito do Município de Betim;
2. A devolução simples do que foi pago a maior de tarifa, a título de tratamento de esgoto, acrescido de juros de 1% ao mês e correção monetária, desde o mês de abril de 2011 até a data da efetiva suspensão da cobrança da tarifa EDT, ou antes, para os usuários atendidos pelo início da operação da ETE Bandeirinhas, em janeiro de 2012;
3. Que a Copasa submetesse proposta à Agência sobre o prazo para a devolução e as condições em que a mesma seria feita, e também o cadastro dos usuários com valores a serem ressarcidos;
4. Nos casos de usuários inadimplentes, autorizou um acerto de contas, em que a Copasa descontasse o saldo de devoluções dos débitos existentes;
5. Que o saldo eventualmente apurado ao final da devolução, em decorrência da não localização de usuários, fosse destinado com a devida correção e juros, ao Fundo Municipal de Meio Ambiente – FMMA, instituído pela Lei Municipal nº 3.274/99, ficando sob o controle e acompanhamento da 6ª Promotoria de Justiça da Comarca de Betim; e
6. Que a Copasa comunicasse, em mala direta, a cada usuário, as razões da suspensão e da devolução, mencionando inclusive esta decisão, após submeter, previamente, o texto a esta Agência”.

A Copasa, através da Comunicação Externa nº 704/2013, de 03 de outubro de 2013, propôs que a devolução ocorresse em 25 parcelas mensais e sucessivas. Solicitou ainda que, devido aos custos adicionais, o envio de mala direta aos usuários, determinado pela Arsa-e-MG, fosse substituído por meio de inclusão de mensagens nas faturas, informando a decisão da Arsa-e-MG e as condições da devolução, citando como exemplo o Processo Administrativo nº 04/2012, do município de Coronel Fabriciano. Tais solicitações foram deferidas pela Arsa-e-MG que, contudo, solicitou que a Copasa submetesse à Agência o conteúdo da mensagem explicativa.

Ainda, em atendimento às determinações da Arsa-e-MG, o prestador, por meio da CE nº 732/2013, de 15 de outubro de 2013, esclareceu que em 21/10/2013 iniciaria a devolução da diferença entre as tarifas EDT e EDC aos usuários do município de Betim, cobrada de 23/04/2011 a 30/09/2013, devidamente atualizada e acrescida de juros. Encaminhou também, a identificação dos usuários a serem ressarcidos e os valores totais a serem devolvidos, que são consolidados e apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Valores totais de devoluções em Betim/MG – PA 03/2012

| Identificação | Valores no Prazo (out/2013 a dez/2015) |
|---------------------------------------|---|
| Total Geral Devoluções | R\$ 22.000.485,80 |
| Usuários Inadimplentes | -R\$ 501.802,10 |
| Total a Devolver (25 Parcelas) | R\$ 21.498.683,70 |

Fonte: Elaborado pela Arsa-e-MG com dados do prestador.

Do total de R\$22.000.486,05, R\$501.802,10 se referiam a cerca de 1.500 usuários que, no início das devoluções, encontravam-se inadimplentes com a Copasa, tendo sido realizado um acerto de contas em que os créditos desses usuários foram descontados dos valores por eles devidos.

Abatidos os valores associados aos usuários inadimplentes, os totais a serem devolvidos na forma de abatimento nas faturas, de outubro de 2013 a novembro de 2015, totalizaram R\$ 21.498.683,70, contemplando 29.321 usuários do município de Betim, inicialmente.

No contexto da fiscalização, a Copasa, através da Comunicação Externa nº 27/2017 – DFI, de 17 de janeiro de 2017, informou que, no cálculo inicial dos valores de devoluções, alguns imóveis tiveram mais de um usuário durante o período de acumulação das devoluções, mas foram geradas apenas uma devolução total para estas matrículas. Posteriormente, a Copasa constatou que os relatórios desenvolvidos para controle de devoluções estavam considerando apenas o código do usuário atual, criando a impressão equivocada de que o valor total era devido a um único usuário.

A partir dessa situação, a Copasa apresentou relatório com os valores desdobrados em mais de uma linha para estas matrículas. Com isso, o número de usuários totalizou 31.010, com valor de R\$ 21.498.683,70 a serem devolvidos.

Os trabalhos integrantes do presente processo fiscalizatório tiveram como objetivo avaliar o cumprimento de cada um dos itens da decisão da Diretoria Colegiada, aqui referidos, a saber: a adequação da cobrança, a devolução dos valores pagos superiores ao devido, a destinação dos valores relacionados a usuários não localizados e a adequada comunicação junto aos usuários.

2. ANÁLISE E RESULTADOS

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

Com a finalidade de realizar o acompanhamento, a Arsaie-MG, por meio do Ofício Arsaie-MG/DG nº 2426/2013, de 23 de dezembro de 2013, solicitou o envio de Relatório de Devoluções, trimestralmente, sobre as devoluções efetuadas aos usuários de Betim, em planilha eletrônica com modelo estabelecido pela Agência. A Copasa tem cumprido tal solicitação, com o envio periódico dos relatórios.

Tendo em vista o término do prazo de devoluções fixado no Processo Administrativo nº 03/2012 e dando início à fiscalização de seu integral cumprimento, a Arsaie-MG solicitou, em 11 de março de 2016, por meio do Ofício Arsaie-MG/DG nº 0188/2016:

- a. “Relatórios operacionais com informações sobre as obras de esgotamento sanitário eventualmente concluídas após a decisão final, bem como a relação de matrículas que tenham passado a ser atendidas por EDC ou EDT em cada obra ou etapa;
- b. Banco de Faturamento dos usuários de Betim e relação de matrículas que cessaram as devoluções por “falta de localização”, evidenciando a data de tais ocorrências e o saldo remanescente;
- c. Comprovação do recolhimento ao Fundo Municipal de Meio Ambiente no valor do total devido aos usuários não localizados, nos moldes do estabelecido no item 7 da ementa da decisão do Processo Administrativo nº 03/2012”.

A Copasa apresentou as informações por meio da Comunicação Externa nº 306/2016 – DFI, de 30 de agosto de 2016.

O cumprimento das determinações da Diretoria Colegiada da Arsaie-MG pela Copasa no Município de Betim foi analisado pela Gerência de Fiscalização Econômica por meio dos relatórios e bancos de

faturamentos enviados pela Copasa, complementados por esclarecimentos promovidos junto ao prestador, com os entendimentos desta Gerência sendo consolidados neste processo fiscalizatório e apresentados a seguir.

2.1 Adequações dos valores cobrados durante as devoluções

Com base nos dados de faturamento das matrículas objeto do processo administrativo, a Gerência de Fiscalização Econômica realizou conferência dos valores faturados pelo prestador entre outubro de 2013 e maio de 2019, 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.

A Diretoria Colegiada da Arsa-MG determinou, ao final do processo administrativo, a suspensão da cobrança da tarifa de Esgoto Dinâmico com Tratamento (EDT), para todos os usuários cujo esgoto não estivesse sendo tratado, entretanto a GFE observou que vários destes usuários voltaram a receber cobranças por tratamento de esgoto, no curso da fiscalização.

Neste contexto, após esclarecimentos, ficou constatado que muitos usuários foram novamente faturados pela tarifa de tratamento de esgoto sanitário (EDT), em função de obras concluídas após o processo administrativo, que possibilitou a prestação deste serviço pela Copasa. Contudo, em 2015, foi identificado que 97 matrículas foram indevidamente faturadas por EDT, sendo determinado, pela Arsa-MG, o ressarcimento a esses usuários. A seguir, estão detalhados os dois casos mencionados.

2.1.1 Usuários que passaram a receber serviços e cobranças de tratamento de esgoto

Após solicitações de esclarecimentos, a Copasa, por meio da Comunicação Externa CE 306/2016, de 30 de agosto de 2016, apresentou relatórios que informavam sobre as obras de esgotamento sanitário que tenham viabilizado a oferta de serviços de EDT aos usuários abrangidos pelas devoluções, apontando datas, relação de matrículas atendidas e planta cadastral dos bairros abrangidos. Apresentou ainda, os resultados referentes aos últimos 6 meses das medições de concentração de parâmetros dos esgotos afluentes e efluentes às ETEs que atendem tais matrículas.

Em função disso, a GFE solicitou à Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO) apoio na avaliação da efetiva prestação dos serviços de tratamento de esgoto aos usuários que tenham passado a ser faturados por EDT.

A CRO realizou fiscalização de campo, em fevereiro de 2017, e emitiu o Parecer Técnico nº 02/2017 informando que das 44 intervenções efetivadas pelo prestador na rede de esgotos, foram vistoriadas 10 obras, as quais interligavam 67% das residências afetadas por estas intervenções. A partir das vistorias, constatou-se que as obras fiscalizadas foram realizadas, considerando então as informações prestadas pela Copasa como válidas.

Ao analisar o Banco de Faturamento dos usuários objeto dessa fiscalização, constatou-se em abril de 2019, que dos 23.941 usuários ativos, 14.073 usuários são cobrados pelos serviços de tratamento de esgoto (EDT).

2.1.2 Usuários com cobranças por tratamento de esgoto sem a devida prestação do serviço

A GFE, em junho de 2015, identificou um conjunto de matrículas que voltaram a receber cobranças pelo tratamento de esgotos e, em função disso, através do Ofício Arsa-e-MG/CEcn/nº 05/2015, solicitou à Copasa esclarecimentos sobre a situação desses usuários. A empresa respondeu por meio da Comunicação Externa nº 082/2015 – DFI, de 25 de junho de 2015, e admitiu que 83 usuários teriam voltado a receber cobranças por tratamento de esgoto, sem a prestação do serviço. A prestadora se comprometeu a promover a alteração de suas tarifas para EDC (esgotamento dinâmico com coleta) e a providenciar a devolução dos valores cobrados indevidamente.

Ao analisar as informações recebidas, a GFE identificou mais 14 matrículas com irregularidades e então a Arsa-e-MG determinou, por meio do Ofício Arsa-e-MG/CEcn nº 08/2015, de 04 de setembro de 2015, o cálculo dos valores indevidamente cobrados desses 97 usuários. Os cálculos deveriam apresentar a diferença de valores a compensar, mês a mês, assim como a atualização desses valores (tomados em dobro), com base na variação do IPCA e na aplicação de juros de 1% ao mês, calculados *pro rata die*, nos moldes do disposto no art. 101, § 2º da Resolução Arsa-e nº 40/2013.

Atendendo à determinação da Agência, a Copasa enviou, por meio da Comunicação Externa CE 172/2015, o cálculo dos valores, declarando ainda o início da devolução destes valores, sendo o valor total da devolução R\$ 50.028,99.

Posteriormente a Copasa, através da Comunicação Externa nº 27/2017 – DFI, de 17 de janeiro de 2017, apresentou informações sobre a conclusão destas devoluções, bem como cópias de faturas para comprovação. Após a análise das informações, foi verificado que o valor total devolvido foi R\$ 48.029,59, ocorrendo entre julho de 2015 e abril de 2016, sendo que o valor faltante de R\$ 1.999,40 se deve a 02 matrículas com alteração dos usuários a ela associados. Recomenda-se a incorporação deste valor faltante aos dos usuários que no início do processo não mais se encontravam no cadastro do prestador, para destinação similar.

2.2 Devolução aos usuários

As informações dos valores das devoluções aos usuários foram atualizadas até maio de 2019, por meio da Comunicação Externa nº 100/2019 – DFI, de 22 de maio de 2019, e do relatório de devolução Copasa nº 05/2019. Após análise pela GFE, os relatórios enviados pelo prestador demonstraram devoluções totais de R\$ 19.764.652,57 aos usuários, até 31 de maio de 2019, o que representa aproximadamente 92% do valor que se esperava ter sido devolvido aos usuários. Vale destacar que R\$ 19.033.921,74 foram devolvidos até dezembro de 2015, demonstrando uma desaceleração no processo de ressarcimento dos usuários nos anos seguintes.

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

2.2.1 Valores devolvidos integralmente no prazo

A Copasa iniciou as devoluções em outubro de 2013, e a Diretoria da Arsa-e-MG facultou o parcelamento das devoluções em até 25 (vinte e cinco) vezes, ou seja, com data do término limitada a

novembro de 2015. Entretanto, devido aos Relatórios de Devoluções serem consolidados e apresentados por trimestre, optou-se por dezembro de 2015 como data limite para o término das devoluções. Com base nos relatórios enviados pelo prestador ficou demonstrado que das 31.010 matrículas iniciais, 20.543 tiveram os valores a receber totalmente ressarcidos entre outubro de 2013 e dezembro de 2015, totalizando R\$ 15.183.630,41.

2.2.2 Valores devolvidos integralmente, em parte após o prazo

Constatou-se que 4.894 usuários tiveram as devoluções dos valores concluídas até 31 de maio de 2019, porém com o recebimento de parte dessas devoluções fora do prazo estabelecido pela Arsa-e-MG. Essas devoluções, demonstradas na Tabela 2, totalizaram R\$ 3.461.033,95.

Tabela 2 – Matrículas com devoluções concluídas após prazo

| Matrículas | Valores no Prazo (out/2013 a dez/2015) | Valores Após o Prazo (jan/2016 a mai/2019) | Saldo Atualizado (IPCA + 1 % juro a.m.) |
|------------|--|--|---|
| 4.894 | R\$ 2.882.499,62 | R\$ 578.534,33 | R\$ 121.435,45 |

Fonte: Elaborado pela Arsa-e-MG com dados do prestador.

2.2.3 Valores devolvidos parcialmente

De acordo com os Relatórios de Devoluções, consolidado na Tabela 3, 5.547 matrículas seguem com pendências de ressarcimento correspondente ao valor de R\$ 1.734.031,11, após maio de 2019.

Tabela 3 – Matrículas com devoluções Pendentes

| Matrículas | Valores no Prazo (out/2013 a dez/2015) | Valores Após o Prazo (jan/2016 a mai/2019) | Valores Pendentes (Após mai/2019) | Saldo Atualizado (IPCA + 1 % juro a.m.) |
|------------|--|--|-----------------------------------|---|
| 5.547 | R\$ 953.891,73 | R\$ 152.196,24 | R\$ 1.734.031,11 | R\$ 2.908.488,51 |

Fonte: Elaborado pela Arsa-e-MG com dados do prestador.

Com base nessas informações e nos valores das devoluções atualizados até maio de 2019, conforme os dados cadastrais das matrículas nos Bancos de Faturamento apresentados pelo Prestador, a GFE analisou e consolidou tais matrículas em grupos com características semelhantes, para a padronização dos desdobramentos:

- 772 matrículas com cadastro ativo, totalizando R\$ 90.364,20, pendente de ressarcimento, porém apenas 46 destas seguem recebendo devoluções, em ritmo lento. O saldo atualizado monetariamente, incluídos os juros devidos, alcançam R\$ 185.023,45;
- 15 matrículas com devoluções paralisadas pela troca de usuário, porém com identificação do usuário em outro endereço, pelo “Número Identificador” constante da base e com valores em aberto de R\$ 1.552,00, devendo ter o mesmo tratamento dos usuários com cadastro ativo. Atualizado, o montante a devolver é de R\$ 2.563,15;
- 4.760 matrículas, totalizando R\$ 1.642.114,90 pendente de devolução, em que ocorreram a troca do usuário ou não se encontram no Banco de Faturamento do prestador, ou seja,

não são mais atendidos pela Copasa. Estes valores, ao serem atualizados, totalizam R\$ 2.720.901,91.

2.3 Valores de usuários não localizados no cadastro da Copasa

A Arsa-MG, através do Ofício Arsa-MG/DG nº 0188/2016 de 11 de abril de 2016, solicitou à Copasa informações sobre a destinação dos valores relacionados a usuários que não tenham sido localizados no cadastro do prestador. A determinação da Diretoria da Arsa-MG foi de que tais valores fossem destinados, com a devida correção e juros, ao Fundo Municipal de Meio Ambiente de Betim – FMMA, instituído pela Lei Municipal nº 3.274/99, que ficaria sob o controle e acompanhamento da 6ª Promotoria de Justiça da Comarca de Betim.

O prestador, através da Comunicação Externa nº 306/2016 – DFI de 30 de agosto de 2016, respondeu que considera que o valor devido aos usuários não localizados poderá ser reclamado, administrativamente ou judicialmente, até o vencimento do prazo prescricional de 10 (dez) anos. Por isso, propôs efetuar a provisão desses valores no balanço contábil da Copasa e, ao final deste prazo (10 anos), executar a transferência do saldo remanescente, devidamente atualizado, para o Fundo Municipal de Meio Ambiente.

Em contrapartida, tendo em vista a baixa probabilidade de que haja reclamação dos valores, esta Gerência sugere, como uma segunda possibilidade de medida, que seja determinada a aplicação dos valores referidos em fundo municipal. Caso ocorram pedidos de ressarcimento antes de que se atinja o prazo de prescrição, pode-se incluir os valores como Componentes Financeiros em cálculos tarifários futuros para a Copasa.

2.4 Saldos por status da ligação

Dentro do relatório de devolução apresentado pela Copasa é possível identificar uma classificação para o status da ligação. Este agrupamento permite identificar situações de atividade, cancelamento, encerramento e mudanças de matrículas, aspectos que influenciam na facilidade de ressarcir os valores devidos dentro do processo administrativo. A Tabela 4 apresenta de forma consolidada estas informações.

Tabela 4 – Matrículas agrupadas por status da ligação

| | Saldo em Dez/15 | Devoluções | Saldo Declarado Copasa | Saldo Aberto Atualizado |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Ligações Ativas | R\$ 840.010,43 | R\$ 101.020,89 | R\$ 738.989,54 | R\$ 1.254.314,35 |
| Temporariamente Bloqueadas | R\$ 790.239,91 | R\$ 0,00 | R\$ 790.239,91 | R\$ 1.305.093,74 |
| Canceladas | R\$ 244.500,95 | R\$ 51.610,81 | R\$ 192.890,14 | R\$ 329.510,35 |
| Encerradas | R\$ 578.790,50 | R\$ 578.099,16 | R\$ 691,34 | R\$ 122.475,31 |
| Cancelamentos com status de Encerrado | R\$ 2.890,67 | R\$ 0,00 | R\$ 2.890,67 | R\$ 4.773,99 |
| Transferências de Matrícula | R\$ 8.329,50 | R\$ 0,00 | R\$ 8.329,50 | R\$ 13.756,30 |
| Total | R\$ 2.464.761,96 | R\$ 730.730,86 | R\$ 1.734.031,10 | R\$ 3.029.924,04 |

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

Ressalta-se que matrículas ativas podem conter usuários novos, sem direito a ressarcimento, de modo que o seu valor total sobrestima o montante de usuários que ainda podem ser ressarcidos com maior facilidade – através das faturas. No entanto, matrículas encerradas ou canceladas criam restrições maiores de devolução, devido à ausência de cobrança (e possível compensação) dos usuários. Neste

último caso cabem 3 cenários. A provocação dos usuários, requisitando a devolução, a inclusão dos montantes em transferência para fundo específico ou promoção da modicidade tarifária em cálculos de reposicionamento futuro.

2.5 Mensagem nas Faturas

A GFE verificou cópias de faturas, escolhidas aleatoriamente, com o intuito de confirmar a inclusão de mensagem informando aos usuários sobre a decisão da Arsaie-MG. Foi constatado que as faturas apresentavam no campo Descrição dos serviços/lançamentos a inscrição “DEV. TARIFA ESGOTO CONFORME ART 108 RN 003/10”, atendendo assim ao estabelecido pela Diretoria da Agência.

3. CONCLUSÕES

Com a avaliação do cumprimento das determinações do Processo Administrativo nº 03/2012 por parte da Copasa, em Betim, conclui-se que:

- 3.1.** Inicialmente, o prestador cessou a cobrança da tarifa de esgoto tratado (EDT), passando a cobrar a tarifa referente ao esgoto coletado (EDC), a partir de outubro de 2013. Contudo, ao longo do período desta fiscalização, o Prestador voltou a cobrar por serviços de tratamento de esgoto junto a 14.073 usuários, devido a obras que haviam sido concluídas, permitindo a prestação dos serviços de tratamento dos esgotos a esses usuários. Entende-se então que a determinação de ajuste de cobrança de esgotamento sanitário tenha sido plenamente atendida;
- 3.2.** Dos R\$ 21.498.683,70 a serem devolvidos para 31.010 matrículas, em forma de abatimento nas faturas, de outubro de 2013 a novembro de 2015, foi verificado que:
 - 3.2.1.** 20.543 matrículas receberam as devoluções integralmente dentro do prazo determinado pela Arsaie-MG, em um montante total de R\$ 15.183.630,41. Entende-se que, com relação a esses usuários, que a determinação de devolução tenha sido plenamente atendida;
 - 3.2.2.** 4.894 matrículas receberam integralmente as devoluções determinadas, totalizando R\$ 3.461.033,95, até 31 de maio de 2019. No entanto, parte do valor devolvido a esses usuários foi realizado fora do prazo estabelecido pela Arsaie-MG, em um montante de R\$ 578.534,33. Entende-se que, com relação a esses usuários, a determinação de devolução tenha sido parcialmente atendida. Os juros e a atualização monetária relativos a este atraso resultam em um saldo aberto atualizado de R\$ 121.435,45;
 - 3.2.3.** 5.547 matrículas possuem valores em aberto, totalizando R\$ 1.734.031,11. Tais usuários receberam R\$ 953.891,73 em devolução, até dezembro de 2015, e R\$ 152.196,24 após esse prazo-limite estabelecido pela Agência. Os valores atualizados geram um saldo aberto de R\$ 2.908.488,51. Entende-se que a determinação tenha sido parcialmente atendida e que os valores pendentes devem ter tratamento diferenciado, uma vez que essas matrículas se encontram em situações diversas no cadastro da Copasa, como demonstrado a seguir;
 - 3.2.3.1.** 772 matrículas, totalizando um valor faltante de R\$ 90.364,20, estão ativas no cadastro do prestador, porém seguem recebendo devoluções, em

ritmo lento. O saldo atualizado monetariamente, incluídos os juros devidos, alcançam R\$ 185.023,45;

3.2.3.2. 15 matrículas, totalizando R\$ 1.552,00, tiveram as suas devoluções paralisadas pela troca de usuário, porém os usuários credores relacionados a essas matrículas foram localizados em outro endereço pelo “Número Identificador”. Atualizado, o montante atual é de R\$ 2.563,15;

3.2.3.3. 4.760 matrículas, totalizando um valor de R\$ 1.642.114,90 pendente de devolução, tiveram suas devoluções paralisadas pela troca de usuário, e os usuários credores relacionados a essas matrículas não puderam ser localizados em outro endereço, ou seja, entende-se que não são mais atendidos pela Copasa. Estes valores, ao serem atualizados, totalizam R\$ 2.720.901,91.

3.3. 97 matrículas receberam cobranças indevidas por serviços de tratamento de esgoto durante o período das devoluções, gerando um total de R\$ 50.028,99 em devoluções adicionais às já integrantes da determinação original. Foi verificado que o prestador efetuou uma devolução total de R\$ 48.029,59 a esses usuários, entre julho de 2015 e abril de 2016, faltando devolver um valor de R\$ 1.999,40 a duas matrículas em que ocorreram mudança de usuário.

3.4. Pelo informado a esta Agência, os valores relacionados a usuários que não tenham sido localizados no cadastro da Copasa, ao longo do processo de devolução, ainda não foram destinados ao Fundo Municipal de meio Ambiente – FMMA, e que isso não teria sido ajustado com o Ministério Público, até então. O prestador apresentou à Arsa-MG proposta no sentido de efetuar a provisão dos valores a devolver em sua Contabilidade e, ao final do prazo de 10 anos, executar a transferência do saldo remanescente, devidamente atualizado, para Fundo Municipal de Meio Ambiente;

3.5. A Copasa atendeu plenamente à determinação de inclusão de mensagem, nas faturas emitidas ao usuário, sobre a decisão da Agência e as condições da devolução, conforme prescreve o parágrafo único, do artigo 108, da Resolução Arsa nº 003/2010.

Em resumo, conclui-se pelo integral atendimento de três itens determinados pela Agência (referidos em 3.1, 3.5 e 3.2.1), pela existência de uma pendência de destinação de valores associados aos usuários não localizados e pelo atendimento parcial das devoluções aos usuários, pois nem todos as receberam no prazo previsto e alguns seguiam com parte dos valores a receber, ao final de abril de 2019. Adicionalmente, cabe ressaltar que o recebimento de parte das devoluções fora do prazo determinado sugere compensação adicional por perdas monetárias.

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

4. RECOMENDAÇÕES

Como resultado desta fiscalização, pontuam-se as recomendações a seguir, sujeitas à apreciação da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE) e posterior deliberação por parte da Diretoria desta Agência:

4.1. Com relação às matrículas referidas pelo item 3.2.2 do tópico Conclusões (devoluções concluídas, mas em parte fora do prazo), recomenda-se que a Copasa compense os usuários

- pelo atraso ocorrido nas devoluções por meio de valor adicional a ser apurado em função da aplicação de IPCA e juros simples de 1% ao mês ao saldo a restituir observado entre janeiro de 2016 e o último mês de devolução (valores devolvidos fora do prazo). Propõe-se a atualização do valor assim apurado até o mês de compensação ao usuário, no caso de compensação em parcela única ou, no caso de novo parcelamento, atualizando mensalmente o saldo a compensar pelos mesmos índices até o final dessa nova devolução;
- 4.2.** Com relação às matrículas referidas pelo item 3.2.3 do tópico de conclusões (com saldo de valores a devolver ao final de abril de 2019), recomenda-se abordagem diferenciada conforme o caso:
- 4.2.1.** Para as 772 matrículas com cadastro ativo que continuam recebendo devoluções (em ritmo lento) 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 janeiro de 2016 e enquanto perdurarem as devoluções;
- 4.2.2.** Para as 15 matrículas em que os usuários foram localizados em outro endereço, recomenda-se o mesmo tratamento dos usuários com cadastro ativo (item 4.2.1);
- 4.2.3.** Para as 4.760 matrículas em que tenha ocorrido troca do usuário e cujos usuários não tenham sido encontrados no Banco de Faturamento (mesmo em outro imóvel atendido pelo prestador), recomenda-se a incorporação deste valor aos dos usuários que no início do processo não mais se encontravam no cadastro do prestador, para destinação similar;
- 4.3.** No que concerne aos usuários que possuem algum débito com o prestador, recomenda-se que o prestador proceda a atualização monetária dos valores a devolver pela aplicação do IPCA e de juros simples de 1% ao mês a partir de janeiro de 2016, ou a partir do mês de cessação da devolução (o que tiver ocorrido antes), e realize um encontro de contas com os usuários. No caso de usuários ativos, cujo encontro de contas resultar em saldo que venha novamente a ser objeto de parcelamento de valores a devolver aos usuários, recomenda-se a atualização monetária mensal do “saldo a devolver” pela aplicação do IPCA e de juros simples de 1% ao mês, enquanto perdurarem as devoluções. No caso de usuários inativos e que não puderem ser localizados para o acerto de contas, o saldo deve ser incorporado aos valores dos usuários que no início do processo não mais se encontravam no cadastro do prestador, para destinação similar. Sugere-se também, como uma possibilidade extra, a destinação dos valores devidos para fundo municipal, com compensação de futuras reclamações e ressarcimentos através do item de componentes financeiros em cálculos tarifários futuros;
- 4.4.** Com relação ao valor a devolver de R\$ 1.999,40, referente às 2 matrículas referidas pelo item 3.3, cujos usuários originais não foram mais localizados, recomenda-se a incorporação deste valor faltante aos dos usuários que no início do processo não mais se encontravam no cadastro do prestador, para destinação similar;
- 4.5.** Com relação aos usuários não localizados no cadastro da Copasa, tanto no início quanto ao longo do processo de devolução, foi recebida proposta da Copasa no sentido de efetuar a provisão dos valores a devolver em sua Contabilidade e, ao final do prazo de 10 anos, executar a transferência do saldo remanescente, devidamente atualizado, para Fundo Municipal de

Meio Ambiente (FMMA). Propõe-se a apuração dos valores a eles associados e a sua atualização por IPCA e juros de 1% ao mês, a partir de janeiro de 2016, com a destinação imediata ao FMMA. Caso algum destes usuários venha, futuramente, a reclamar a percepção dos valores a eles devidos, sugere-se que os valores venham a ser percebidos como custos regulatórios, desde que devidamente identificados os usuários e comprovados os valores a eles pagos.

4.6. A GFE recomenda que as devoluções referidas pelos itens 4.1 a 4.3, caso tenham sua recomendação de execução acatada, ocorram 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.

4.7. A GFE recomenda ainda, no caso das suas recomendações de devolução serem acatadas, que o prestador apresente os valores relacionados às recomendações 4.1 a 4.5 devidamente atualizados para validação pela Arsae-MG, em até 30 dias após deliberação sobre o caso, e que envie documentos comprobatórios da efetivação de todas as devoluções à Arsae-MG em até 12 meses ou tão logo finalizada a devolução, o que ocorrer primeiro. O modelo para comprovação de tais devoluções, caso deliberadas, deverá ser fornecido pela Arsae-MG ao prestador em momento oportuno.

Anexo a este relatório, encaminha-se planilha eletrônica contendo listagem de matrículas e valores pertinentes a cada categoria abrangida pelas conclusões e recomendações aqui colocadas.

Belo Horizonte, 26 de julho de 2019.



Felipe Aprígio dos Santos Teixeira Ribeiro
Analista de Fiscalização Econômica



Fernando José Araújo de Moura
Analista de Fiscalização Econômica