



ATA TÉCNICA Nº 004 - 4º AUDIÊNCIA PÚBLICA - REGULAMENTO GERAL DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO - MUNICÍPIO UMUARAMA

Sr. José Acacio (AGEPAR), Senhoras e senhores, boa noite, em nome da Agência reguladora de Serviços Públicos delegados de infraestrutura do Paraná, AGEPAR, sejam todos muito bem-vindos para esta audiência pública. Pedimos por gentileza que inicialmente todos tomem seus assentos e que coloquemos nossos celulares no modo silencioso ou desligado em respeito aos demais presentes. Na noite de hoje nossa mesa diretora está composta pelos seguintes representantes da AGEPAR, Diretor de Fiscalização e Qualidade de Serviços, João Vicente Bresolin Araújo, Diretora de Regulação Econômica e Financeira, Rejane Karan, Assessora Técnica da Gerência de Fiscalização e Qualidade de Serviços da AGEPAR, Gisele de Andrade Colle e Gerente de Relações Institucionais da AGEPAR, José Acacio Ferreira Junior. A presente sessão será presidida pelo nosso Diretor de Fiscalização e Qualidade de Serviços, Sr. João Vicente Bresolin, a quem passo a palavra. Sr. João Vicente (AGEPAR), Senhoras e senhores, declaro aberta a sessão de audiência pública, realizada aos quatro dias do mês de setembro de 2019, no Município de Umuarama, conduzida pela AGEPAR, que no uso de suas atribuições legais e nos termos do que dispõem o artigo 23 da Lei Federal nº 11.445 de 2007, convidou todos os usuários, titulares, prestadores de serviços, meios de comunicação, representantes do poder municipal e regional, a comunidade em geral e demais interessados, para participarem de dez audiências públicas, que estão sendo no estado do Paraná. Nesta noite estamos recebendo usuários, realizadas representantes da sociedade, do governo e das concessionárias, entre elas, a Sanepar, para dar sugestões e responder aos questionamentos sobre a proposta do regulamento dos serviços de água e esgoto no Paraná. Agradecemos a presença de todos, e nesse momento designo a nossa Diretora Rejane Karan como moderadora e o José Acacio como secretário, para auxiliarem na condução desta sessão. Sr. José Acacio (AGEPAR), A Agência Reguladora de Serviços Públicos delegados de Infraestrutura do Paraná, AGEPAR, realiza nesta noite a audiência pública para apresentação e discussão da proposta do Regulamento Geral de Serviços de Água e Esgoto no Paraná, fundamentada no artigo 7°, inciso 3°, da Lei Complementar n° 94 de 2002, bem como o artigo 7°, inciso 17, e artigo 8° inciso 3°, da Resolução n° 003 de 20 de fevereiro de 2018 da AGEPAR. Ao todo estão sendo promovidas dez audiências em todas as regiões do Paraná, nos meses de agosto e setembro do corrente ano. Cabe ressaltar que a audiência pública é um instrumento de participação popular, garantido pela Constituição Federal de 1988, e que é regulada por leis federais, constituições estaduais e leis orgânicas municipais. A audiência pública é um espaço democrático onde os entes públicos podem escolher e expor um tema para debater com a população sobre a formulação, por exemplo de uma







política pública, a elaboração de um projeto de lei ou até a realização de empreendimentos que podem gerar impactos à cidade, à vida das pessoas e ao meio ambiente, passo a palavra para o presidente da mesa. Sr. João Vicente (AGEPAR), estão disponíveis para os presentes o folder da audiência pública, o formulário para perguntas e uma cópia da íntegra do regulamento geral de serviços do saneamento de água e esgoto que está sendo proposto nesta noite. As questões escritas poderão ser apresentadas para nossa equipe de apoio. A proposta do regulamento que vamos discutir nesta noite é resultado de cerca de dois anos de estudos, quando aprovado, ele vai substituir o Decreto nº 3.926 de 1988, que se chama Regulamento de Serviços Prestados pela Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR). A Consulta pública sobre esse tema já foi realizada no período de vinte e dois de março a catorze de junho de 2019, através do site da AGEPAR e as contribuições que recebemos neste período já foram agregadas e anexadas neste regulamento que estamos apresentando a vocês. A consulta e a audiência pública, como já foi dito, são os instrumentos de participação e transparência utilizados pela AGEPAR para garantir a participação da sociedade, em assuntos importantes da regulação dos serviços públicos delegados. Para que possam conhecer um pouco mais sobre a regulação dos serviços públicos e sobre a AGEPAR, vamos passar o vídeo institucional de aproximadamente três minutos. Áudio do vídeo institucional, Infraestrutura, a palavra é grande, mais grande mesmo é o que ela representa. Infraestrutura é o que está por traz de tudo, exatamente por isso um dos maiores desafios de um país. Como viabilizar os imensos projetos de infraestrutura? Como fazer acontecer aquilo que pode beneficiar milhares de pessoas? A solução está em outra palavra muito importante, concessões. A concessão é uma forma positiva de trazer serviços de melhor qualidade para todos, nelas como o nome sugere, o estado concede para iniciativa privada o direito de investir e administrar o serviço. Ganha o poder público, ganha o investidor e ganha principalmente o usuário. Mas é preciso que o investidor se sinta seguro para fazer investimentos de longo prazo, assim como é preciso garantir os benefícios, em outras palavras, é preciso criar um ambiente de respeito e responsabilidade, com regras claras e transparentes. Como fazer isso? Bom, é aí que entram as agências reguladoras, como a AGEPAR, a agência reguladora do Paraná foi implantada em 2012, com esse fim, mediar e aprimorar as concessões do governo do estado para serviços públicos. Seu primeiro trabalho já foi um desafio, regular um dos programas pioneiros de concessão do país, os mais de 2.500km das rodovias do anel de integração do Paraná, trabalhando juntos, governo, iniciativa privada e agência reguladora, fizeram do Paraná um dos estados com melhor sistema de transporte viário do país. Com a mesma dedicação e competência a AGEPAR também regula outros setores, como transporte coletivo intermunicipal de passageiros em todos os cantos do estado, as travessias marítimas, fluviais e lacustres, em especial na baia de Guaratuba e na Ilha do Mel.







Desde 2016, regula e fiscaliza também todos os serviços de saneamento básico nos municípios atendidos pela Sanepar, ajudando a definir tarifas, fazer revisões e assegurar a eficácia dos serviços. Mais recentemente passou a regular a distribuição do gás natural canalizado, ofertado pela Compagas. Em cada área regulada o foco de atuação é sempre o mesmo, fazer a mediação que assegure a transparência e o controle social em cada serviço. Agora, você sabe o resultado disso tudo? Quando qualquer paranaense, em qualquer canto do estado, liga a torneira, pega a estrada, atravessa a baia, chega na ilha, abre o chuveiro, acende o fogão, pega o ônibus, embarca, desembarca, chega ou parte de tantos lugares, é com o trabalho da AGEPAR que ele se relaciona, uma agência que busca a eficiência, dentro de um ambiente de equilíbrio e respeito, do jeito que os paranaenses gostam, e que o Paraná precisa. Sr. João Vicente (AGEPAR), A direita de vocês tem o regulamento desta audiência pública, que são as regras que nortearão este evento, então, está à disposição de todos, só vou ler umas informações que é importante ressaltar. O regulamento geral de serviço de água e esgoto do Paraná estabelece as disposições para a prestação e a utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a serem observadas pelo prestador de serviços, usuários e terceiros envolvidos. Nesta noite será discutida somente a proposta do regulamento geral dos serviços de água e esgoto. Outros questionamentos devem ser enviados a ouvidoria da AGEPAR através do seu site ou de seu telefone, cujo endereço consta no folder entregue aos senhores, bem como o telefone. De acordo com as normas das audiências públicas, as sessões iniciam as dezenove horas com encerramento previsto para as vinte e uma horas, podendo ser prorrogado por até trinta minutos em casos de necessidade. Pedimos que todos preencham a lista de presença que ficará disponível durante toda sessão em local visível e acessível a todos os presentes. As perguntas ou sugestões deverão ser feitas por escrito ou oralmente, tendo preferência as formalizadas por escrito, na folha de perguntas entregues na entrada. Quem ainda não pegou a folha de perguntas poderá solicitar para qualquer um de nossos colaboradores. Estas questões serão encaminhadas a nossa moderadora que as organizará e apresentará para encaminhamento aos nossos Questões que requeiram maior apuração técnica poderão encaminhadas para a ouvidoria da AGEPAR que providenciará a resposta posteriormente, diretamente ao requerente. Para participação oral é necessário se inscrever na ficha de inscrição que está com nossos colaboradores, onde deverá constar o nome completo. A pergunta ou sugestão oral somente poderá ser feita pela pessoa inscrita que terá o prazo de dois minutos para fazê-lo. Será aceita somente uma inscrição por interessado, sendo ele representante de titular ou representante de empresa ou ainda usuário. Informamos que ao fazer a inscrição e participar da audiência pública os expositores e os demais participantes, autorizam a utilização e a divulgação pela AGEPAR das gravações, bem como dos demais







materiais apresentados durante a audiência pública. E é muito importante ressaltar que nesse evento a AGEPAR apresenta a minuta do regulamento geral de serviços. Todas as contribuições realizadas neste evento serão incorporadas, ou não, dependendo da sugestão, ao documento final que assim mesmo, depois dessa incorporação final, dessas sugestões, será mais uma vez analisado pela AGEPAR e por todos, ou seja, esse aqui não é a versão final. Portanto, explicadas as regras desta audiência pública, convidamos a engenheira Gisele Colle para apresentação da proposta do regulamento. Sra. Gisele Colle (AGEPAR), Boa noite a todos, meu nome é Gisele de Andrade Colle, eu trabalho junto a gerência de fiscalização e qualidade dos serviços da AGEPAR. Hoje eu vou apresentar para vocês a proposta de regulamento geral de serviços de água e esgoto. O regulamento geral, essa proposta de regulamento geral traz cento e setenta e três artigos, aqui nós falaremos somente sobre aqueles principais, aqueles mais importantes. Artigo 1º, o objetivo do regulamento, O regulamento estabelece como o prestador de serviços deverá prestar os serviços e como o usuário deverá utilizar estes serviços. Artigo 2º, das definições, as principais definições, Abastecimento de água, prestação do serviço de fornecimento de água potável; Esgotamento sanitário, é a prestação do serviço de coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto; Poder concedente, são os municípios por competência constitucional; Prestador de serviços, é o responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como por exemplo a Sanepar; Usuário, cliente ou consumidor, é a pessoa física ou pessoa jurídica que utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, por meio de termo de adesão. E o que é o termo de adesão? O termo de adesão é um instrumento contratual padronizado; O cadastro comercial contém os dados que identificam o imóvel, a ligação e o usuário; A unidade de consumo, é o imóvel, com ocupação independente, com a finalidade de sua ocupação legal definida e com as instalações necessárias para o uso dos serviços; Hidrômetro ou medidor de água, mede o volume de água fornecido a uma ligação; Consumo medido de água, é o volume de água registrado em um ciclo de faturamento, e o ciclo de faturamento é o período entre duas leituras do medidor. Das responsabilidades do prestador, O prestador deverá prestar os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, principal responsabilidade do prestador, mas não basta apenas prestar os serviços, o prestador tem que prestar esses serviços de uma forma adequada. Também é responsabilidade do prestador o planejamento e execução das obras necessárias aos sistemas, assim como a Também sistemas. a conservação e manutenção desses responsabilidade do prestador tanto o relacionamento com os usuários quanto a comercialização dos serviços, que engloba, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores. Também são responsabilidades do prestador a vistoria das instalações prediais, assim como ressarcimento de danos







aos usuários. Sobre esse item, ressarcimento de danos aos usuários, a proposta de regulamento já traz um procedimento de como o usuário deverá fazer a solicitação do ressarcimento de danos, por qualquer prestação de serviços inadequada. Então esse é um direito do usuário que está sendo incluído no regulamento, incluído e bem definido com o procedimento. Das responsabilidades do usuário, Adequação técnica, manutenção e segurança das instalações prediais; O usuário também é depositário a título gratuito pela guarda dos dispositivos do prestador de serviços; O usuário também é responsável por manter os seus dados cadastrais atualizados junto ao prestador de serviço, qualquer alteração do cadastro deverá ser informada ao prestador de serviços; O usuário também deverá assegurar o livre acesso ao medidor de água e deverá tratar o preposto do prestador, com civilidade e urbanidade, respondendo civil e penalmente por eventuais danos, nesse último caso um exemplo comum é o ataque dos cachorros do usuário ao preposto do prestador de serviços; Usuário não deve, Realizar conexão cruzada, e o que é a conexão cruzada? Conexão cruzada é a mistura da água proveniente do abastecimento público com uma fonte alternativa, o que é uma fonte alternativa, é um poço artesiano. Porque que é vedada essa mistura das duas fontes? É vedada porque a fonte alternativa pode vir a contaminar o abastecimento público, então para evitar esta situação, é vedada a conexão cruzada; O usuário também não deve alterar as tubulações para o abastecimento e/ou esgotamento de outro imóvel, ou seja, aqui é a questão, é como se fosse fazer um gato com as tubulações, isto também é vedado. O usuário não deve usar dispositivos que prejudiquem o sistema ou a qualidade da água ou dispositivos que comprometam a apuração do consumo; O usuário também não deve alterar o lacre do medidor, porque é o lacre do medidor que dá confiabilidade a leitura na medição; O usuário não deve despejar águas pluviais na instalação predial de água ou de esgoto, e também não deve despejar esgoto em galerias de águas pluviais; O usuário deve possuir um sistema de retenção de gordura suficiente em pias, churrasqueiras e assemelhados. Das categorias das unidades de consumo, São cinco categorias, a primeira, residencial, que é utilizada para moradia, a comercial onde é exercida atividade comercial ou de prestação de serviços e a industrial, onde é exercida a atividade industrial. A categoria poder público, podem se enquadrar, órgão ou entidade dos três poderes, as autarquias estatais e fundações vinculadas aos poderes públicos. A categoria utilidade pública, enquadram-se, hospitais, asilos, orfanatos, albergues, demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e políticas e entidades de classe e sindicais. As subcategorias especiais, elas possuem uma tarifa diferenciada. São três unidades de consumo que podem ser classificadas em três subcategorias especiais, então, as unidades de consumo residenciais de baixa renda podem ser enquadradas dentro da subcategoria tarifa social, as atividades comerciais que







cumpram os requisitos, podem se enquadrar no micro e pequeno comércio e a utilidade pública pode se enquadrar na subcategoria especial entidades assistenciais. Agora nós vamos falar um pouco sobre alguns itens do sistema, O ponto de entrega de água ou cavalete, o cavalete é nessa figura esse dispositivo, é no cavalete onde fica o medidor. E o que é o cavalete, é um ponto de conexão entre a instalação predial de água e a ligação predial de água. E define o limite da responsabilidade do prestador. O ponto de coleta de esgoto ou Dispositivo Tubular de Inspeção, o DTI, o DTI é esse dispositivo aqui que está indicado o número três aqui, são aqueles círculos de cimento que tem na calçada, que normalmente tem o símbolo por exemplo da prestadora de serviço, a Sanepar. O que que é o DTI? É um ponto de conexão entre a instalação predial de esgoto e a ligação predial de esgoto, e define o limite da responsabilidade do prestador de serviços. E o que que é a ligação predial? Ligação liga alguma coisa a alguma outra coisa, então vamos lá, a ligação predial liga a instalação predial do usuário a rede pública, então, você tem uma ligação predial de esgoto e você tem uma ligação predial de água ligando os dois a rede pública a instalação predial do usuário. Essa ligação predial ela necessita estar de acordo com as normas da ABNT, do IMETRO e do IPEN, quando a ligação predial está de acordo com as normas nós chamamos padrão de ligação. Se nós voltarmos aqui um pouquinho, nós temos aqui um padrão de ligação, ligando a instalação predial a rede de água. O padrão de ligação, os modelos deverão estar disponibilizados pelo prestador na sua página na internet e nas suas centrais de atendimento. Reservatório, obrigatório reservatório com capacidade mínima de quinhentos litros, conforme padrão ABNT. As ligações, o pedido de ligação é ato do usuário, e regra geral, deverá ser atendido pelo prestador de serviços em até dez dias uteis. Ampliação da rede, regra geral, se o ponto de entrega de água, que é o cavalete, ou o de coleta de esgoto, o DTI, estiverem a uma distância máxima de até catorze metros da rede pública, a expansão da rede estará ao encargo do prestador. Da adesão aos serviços, O pedido de ligação é realizado presencialmente nas centrais de relacionamento do prestador e serão efetivadas pela assinatura do termo de adesão. A ligação deverá ser vinculada ao CPF ou CNPJ do usuário cadastrado no termo de adesão. Essa é uma alteração que está sendo feita no procedimento atual. Atualmente a ligação está vinculada ao CPF ou CNPJ do proprietário do imóvel, aqui nós estamos alterando para o CPF ou CNPJ do usuário, porque? Quando a ligação fica vinculada ao CPF ou CNPJ do proprietário, depois de todo um procedimento ele poder vir a arcar com o inadimplemento do locatário. É para evitar essa situação, que não é entendida como justa. Usuário poderá requerer ao prestador sua inclusão nos cadastros de usuários desempregados ou com deficiência visual. Do atendimento aos usuários, O atendimento aos usuários está previsto de três formas dentro do regulamento, o presencial, telefônico e virtual. O presencial através das centrais de relacionamento, o telefônico, através de central de

L





tele atendimento ou call center e o virtual, através de página na internet. Do atendimento presencial, O atendimento ao público nas centrais de relacionamento deverá observar, exceto nos sábados, domingos e feriados, no mínimo, oito horas semanais em municípios que possuam até duas mil ligações; catorze horas semanais em municípios que possuam até cinco mil ligações; sete horas diárias em municípios que possuam até vinte mil ligações; oito horas diárias em municípios que possuam acima de vinte mil ligações. Do atendimento telefônico, as características, o atendimento telefônico traz como característica, na verdade, direitos do usuário. Como a gratuidade para usuário esteja ele ligando do telefone fixo ou móvel, da abrangência em toda área de atendimento pelo prestador e da disponibilidade vinte quatro horas por dia. Das solicitações de informações e de serviços, reclamações, sugestões e denúncias poderão ser apresentadas nos canais de atendimento do prestador. Usuário também poderá solicitar informações e enviar reclamações, sugestões e denúncias nas ouvidorias do prestador e da Agência Reguladora. E toda solicitação de serviço gerará um número de protocolo, que é mais um direito do usuário. Dos medidores de volume. O prestador instalará medidores de água nas ligações para o controle de consumo, que deverão contar com lacre. Usuário deverá informar ao prestador assim que constate o rompimento ou violação do lacre. Do volume de água, normalmente a regra geral, é que o volume de água, ele seja medido, mas existem algumas situações em que ele deverá, precisará ser estimado, aqui nós trazemos algumas dessas situações, impedimento de acesso para leitura do medidor, anormalidade no medidor, impossibilidade de leitura do medidor de água por casos fortuitos ou motivo de força maior, como por exemplo uma enchente. O volume de água, o intervalo entre as leituras deverá ser de no mínimo de vinte e oito dias e de no máximo trinta e três dias. A fatura deverá informar ao usuário a data prevista da próxima leitura do medidor. Volume de esgoto, as faturas dos imóveis servidos por redes públicas de esgoto, terão seus valores calculados com base no valor da fatura da água. Das fraudes, um exemplo das fraudes, é esse que nós trazemos aqui, indícios de redução indevida dos volumes medidos de água, por meio de violação do hidrômetro ou outra irregularidade. No caso dessa fraude o procedimento será o seguinte, o prestador lavrará notificação de irregularidade, tornando o usuário passível de multa, o usuário poderá apresentar defesa administrativa em até dez dias uteis, se a defesa for indeferida ou parcialmente provida, o usuário poderá protocolar recurso administrativo perante a agência reguladora. Das faturas e pagamentos, os serviços serão remunerados sobre a forma de tarifas homologadas pela agência reguladora. O prestador deverá informar aos usuários sobre os reajustes e as revisões tarifarias homologadas pela agência reguladora com antecedência mínima de trinta dias da data de sua publicação. Das obrigações do prestador, lembremos aqui que toda obrigação do prestador passa a ser um direito do usuário. O prestador deverá

L





oferecer no mínimo seis datas de vencimento de fatura, para a escolha do usuário. Também deverá entregar a fatura aos usuários no prazo mínimo de três dias antes da data do vencimento. Deverá disponibilizar a fatura por meio eletrônico, se autorizado pelo usuário, e também disponibilizar o pagamento por meio de débito automático, se também autorizado pelo usuário. As faturas não quitadas até a data do vencimento, incorrerão juros de mora de 0,033% por dia de atraso e aplicação de multa de 2%. Aviso de débito pendente deverá constar na fatura subsequente, em letra maiúscula, indicando o prazo para o corte. Também é obrigação do prestador de serviços, a disponibilização ao usuário de declaração de quitação anual de débitos. Das compensações do faturamento, alguns casos em que as faturas poderão ser revisadas, em caso de duplicidade de pagamento, erro de leitura do medidor ou mal funcionamento do mesmo, alteração de categoria ou economia, cancelamento ou parcelamento de fatura e devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente. Interrupção dos serviços, um exemplo de interrupção de serviços, quando da necessidade de reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, devendo ser divulgadas com antecedência mínima de quarenta e oito horas, indicando as zonas prejudicadas e os prazos prováveis necessários a normalização dos serviços. Do corte de abastecimento de água, pelo inadimplemento de pagamento ou impedimento de acesso ao medidor, ocorrerá corte, precedido de aviso prévio por escrito e entregue com antecedência mínima de trinta dias da data prevista para o corte. A instalação de eliminador de ar e revenda da água a terceiros, também ocorrerá corte precedido de aviso prévio. E também ocorrerá corte nos casos de ligação clandestina e também por solicitação do usuário. É vedado o corte por inadimplência, esse é mais um direito do usuário. As sextas feiras, sábados, domingos e nas datas que por determinação civil ou religiosa, forem suspensos os serviços bancários e em suas vésperas. Esse é mais um direito do usuário, porque o objetivo que o usuário tenha tempo hábil para realizar o pagamento evitando o corte. Corte indevido, o usuário terá a religação sem ônus, no prazo máximo de quatro horas, independente do dia. Da religação do abastecimento de água, ocorrerá a partir da comunicação de pagamento pelo usuário, o prestador efetuará a religação no prazo de até quatro horas, inclusive nos sábados, domingos e feriados. Quando da solicitação para religação após as dezoito horas, a contagem do prazo iniciará as oito horas do dia subsequente. Das sanções e penalidades, as infrações previstas no artigo dez, estão sujeitas ao pagamento de multa, custos para readequação ou conserto, despesas com pericia, diferenças de consumo e indenizações por eventuais prejuízos. Todas as irregularidades serão informadas pelo prestador ao usuário, através de notificação de irregularidade, sendo assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviço. Casos omissos e dúvidas sobre este regulamento serão resolvidos pela agência reguladora. Já como uma contribuição resultante das







audiências que já foram realizadas nos outros três municípios, nós trazemos o seguinte, será incluído no regulamento que o prestador estará sujeito ao previsto nas resoluções da agência reguladora, a Resolução número oito de 2016, que dispõem sobre as infrações e as sanções aplicáveis pela AGEPAR, e a Resolução nove de 2016, que dispõem sobre o processo administrativo sancionador em matéria de competência da AGEPAR. A nossa ouvidoria, mesmo depois da audiência pública, está disponível para que sejam enviadas outras contribuições que não sejam citadas aqui nesta audiência pública, o contato é esse que se encontra no slide. Obrigada! Sra. Rejane (AGEPAR), agradecemos a exposição da engenheira Gisele Colle, agradecemos também ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), unidade Umuarama, em nome do seu Gerente Executivo, Sr. Marcos Vinicius Homem da Cruz, pela gentil sessão desse espaço. E agradecemos e destacamos a presença das seguintes autoridades, Arlindo Vieira, representando a Associação Comercial de Umuarama, Marcia Laíno, representando o CREA Paraná, Felipe Furquim de Oliveira, chefe do Instituto Ambiental do Paraná e Sergio Portela, Gerente Geral da Unidade Regional da Sanepar, unidade Regional Umuarama, é isso? Gerência Geral Noroeste. Obrigada! Pois bem, abrimos neste momento a oportunidade para a apresentação dos questionamentos e contribuições por escrito, que serão recebidas pela mesa diretora e devidamente encaminhadas. Lembramos que as perguntas ou sugestões, deverão ser feitas preferencialmente por escrito, nas folhas de perguntas entregues na entrada ou disponíveis com nossa equipe de apoio. Nossos colaboradores estão percorrendo a ambiente para recolher as folhas de perguntas. Informamos que as contribuições que não forem referentes a proposta de regulamento geral dos serviços de água e esgoto, serão consideradas prejudicadas, e não serão respondidas nesta noite, nem constarão no relatório dessa audiência pública. Vamos suspender essa sessão por dez minutos para receber as perguntas por escrito, preferencialmente, e após o intervalo apresentaremos as perguntas aqui trazidas. Intervalo de dez minutos. Estamos retornando então para as respostas as perguntas. A primeira sugestão trazida à mesa é do Sr. Sergio Augusto Portela, a sugestão é a seguinte, esclarecer a questão dos condomínios verticais com hidrometração individual, responsabilidade da concessionária, até o cavalete macro medidor, rateio interno responsabilidade do condomínio. Artigo cento e dezessete do nosso regulamento, em imóveis com mais de uma unidade de consumo, dotados de um macro medidor no cavalete de entrada, o rateio do consumo interno como edição individual ou não, será disciplinado e realizado pelo próprio condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis, excluída a responsabilidade da prestadora de serviços. Esta é a sugestão trazida. Eu agradeço a sugestão, nós vamos levar isto a nossa área técnica e a contribuição será avaliada e considerada no regulamento. Do Sr. Sergio Augusto também, artigo 7º parágrafo primeiro, prazo para vistoria para verificação a ocorrência de danos, sugestão, um







dia útil. No nosso regulamento o prazo é até seis horas, contadas da comunicação do usuário. Explico, no caso dá comunicação do usuário ocorrer as sextas feiras ou véspera de feriados, dezessete, dezessete e trinta ou até dezoito horas, não haverá pessoal da concessionária para realizar a vistoria ou faltará até mesmo condição técnica, por exemplo, para a vistoria. Também agradecemos a sua contribuição e vamos encaminhar essa sugestão para a nossa área técnica, para incorporamos isso ao regulamento interno, ao regulamento de serviços. Na sequência, Jaqueline Silveira, quais os projetos para o tratamento dos esgotos que acabam em nascentes, rios, córregos, mais especificamente localizados próximos dos bairros retirados ou arredores da cidade, a regulamentação parte de qual órgão? Rejane Karam, os órgãos responsáveis por essa regulamentação, principalmente que acompanha a qualidade das águas nos nossos rios, é o Instituto das Águas e o Instituto Ambiental do Paraná. Esses órgãos são os responsáveis pela regulamentação dessas áreas. Adenilson da Luz, Qual a atuação da AGEPAR nos municípios que os mesmos prestam serviço de saneamento SAMAE. Sr. João Vicente (AGEPAR), A AGEPAR é uma agência reguladora estadual, então, ela regula apenas, os serviços públicos concedidos pelo governo do estado, nesse caso o poder concedente é um município, ou seja, a AGEPAR não tem autonomia sobre as SAMAES, exceto se o município fizer um convênio, delegando toda parte de fiscalização e regulação do serviço de saneamento básico municipal da SAMAE a AGEPAR, então se tiver esse convênio a AGEPAR poderia atuar sobre as SAMAES, mas temos alguns pedidos se eu não me engano na AGEPAR sobre Bandeirantes, se eu não me engano, mas não temos outros pedidos, portanto hoje, a AGEPAR não regula nenhuma SAMAE. Sra. Rejane (AGEPAR), eu vou ler três perguntas, três questionamentos que tem uma resposta comum. Dona Solange de Azevedo Lopes, é a segunda vez que venho em uma audiência pública, em meu bairro o esgoto corre no rio de dia e a noite, e ninguém até hoje não fez nada. Moro a sete anos lá, e tem morador que pediu muita ajuda por morar a cinquenta anos, e não teve resposta. Sr. Jean Carlos Felipe, sobre o reservatório da Sanepar, que fica localizado próximo ao Bairro São Cristóvão, sendo que o mesmo tem um mal cheiro insuportável para os moradores, que questionam desse assunto desde quando foi construído, existe possibilidade ou programação de uma nova tecnologia que acabe com este mal cheiro? Os moradores podem ser ouvidos sobre este assunto? Alguém pode se posicionar por esta comunidade e ajudá-los? Sra. Edilene, dos Santos, as questões das fossas no nosso bairro, quando vão realizar rede de esgoto em todas as ruas? E sobre cobrar esgoto que sai, e a nossa água está com gosto péssimo, péssima qualidade. As questões trazidas aqui, embora não sejam pertinentes a regulamentação, ao regulamento de serviços, ora apresentado, como L tem uma importância para a comunidade serão avaliadas por nossa equipe técnica, nós pedimos que vocês nos indiquem de forma melhor os endereços dessas





questões que estão sendo trazidas, para que a equipe da AGEPAR possa fazer uma avaliação melhor sobre essa questão. No final da audiência, então, eu peço que vocês identifiquem melhor essas regiões, esses locais que tem problemas com os serviços prestados. Uma pergunta que não foi nominada, qual o posicionamento da AGEPAR com relação a exigência de elevatórias em loteamentos, esgoto. Como não é viável a implantação de novas unidades em cada loteamento, a alguma orientação quanto a criação de diretrizes de ampliação por bairro? Por bacia, desculpe. Rejane Karam, essa resposta realmente é uma resposta bastante complexa para nós aqui, nós vamos encaminhar a nossa equipe técnica e nós precisamos que a pessoa que fez esse questionamento se manifeste, colo que seu nome, se identifique, para que possamos repassar a resposta a ela, depois que a nossa equipe técnica analisar. Não tem relação com o regulamento, de fato. Carlos Henrique Gonsalves, sugestão, deveria ser vedado ao usuário a ligação interna residência, direta a rede de distribuição sem passagem por reservatório. Sra. Gisele (AGEPAR), como foi citada na apresentação o artigo vinte e seis diz, toda a unidade de consumo deverá contar com reservatório predial de água, com capacidade de no mínimo quinhentos litros, para atender as necessidades do usuário por pelo menos vinte e quatro horas, conforme padrão estabelecido pela ABNT. Então, essa sugestão ela já está sendo atendida pela proposta de regulamento. Sra. Rejane (AGEPAR), Sra. Jaqueline Renata Morosini dos Santos, em uma cidade que está sendo implantada a rede de esgoto, uma residência tem sua fossa séptica muito abaixo da rede que está sendo construída. Qual é a obrigatoriedade desta ligação, uma vez que a área do terreno é toda construída? Sra. Gisele (AGEPAR), nós temos no parágrafo terceiro do artigo vinte e um, o seguinte, serão de responsabilidade do interessado as obras e instalações necessárias ao esgotamento das edificações, cujo os pontos de coleta estejam abaixo do nível da rede de esgotamento sanitário. Então são várias perguntas realizadas, vamos voltar a pergunta, em uma cidade que está sendo implantada a rede de esgoto, uma residência tem sua fossa séptica muito abaixo da rede que está sendo construída. Qual é a obrigatoriedade desta ligação? A obrigatoriedade ela está definida na Lei Federal 11.445 de 2007, se a rede de esgoto ela estiver disponível o usuário vai ter que se ligar, isso está previsto já na proposta de regulamento também né, como vai ser exigida essa ligação. E também como eu citei, nesse artigo vinte e um, parágrafo terceiro, se tiver abaixo do nível da rede de esgotamento sanitário que tá passando, vai ser responsabilidade do usuário fazer as instalações necessárias para que ocorra este esgotamento sanitário, é isso que tá previsto. Sra. Rejane (AGEPAR), tem mais algum questionamento por escrito? Passamos agora aos questionamentos orais caso alguém tenha interesse, nosso microfone aqui na frente para podermos registrar a filmagem. Nesse caso então, damos por encerrada a fase de perguntas e respostas. Sr. João Vicente (AGEPAR), a AGEPAR agradece também a presença do







Vereador e Presidente da Câmara Municipal de Umuarama, Sr. Joanes Vivi e também da Vereadora Maria Ornelas. Informamos que a ata técnica será elaborada com base nas gravações deste evento, sendo anexada a lista de presença. Estes documentos serão publicados na página eletrônica da agência reguladora, juntamente com o arquivo integral da gravação de áudio das audiências, ou seja, a AGEPAR vai fazer um relatório completo sobre essa audiência. Todas as perguntas aqui feitas, serão novamente respondidas neste relatório e serão publicadas nas vias definidas pela legislação. Agradecemos a presença de todos, declaro encerrada essa audiência pública, e, portanto, concluída esta fase da audiência, solicitamos ao Secretário, Sr. José, que leia a ata de certificação da realização da audiência pública, não é a ata técnica, será realizado este relatório pela AGEPAR ao término das dez audiências públicas, é uma ata que certifica a realização desta audiência, que será assinada pelos componentes da mesa. Muito obrigado e boa noite a todos! Sr. José Acacio (AGEPAR), Ata da audiência pública realizada pela agência reguladora de serviços públicos delegados de infraestrutura do estado do Paraná (AGEPAR), para a apresentação e discussão sobre a proposta de regulamento geral de serviços de água e esgoto no Paraná. Aos quatro dias do mês de setembro de 2019, com início as dezenove horas e dez minutos, na Sede do Serviço Nacional da Aprendizagem Comercial (SENAC), na cidade de Umuarama, estado do Paraná, foi realizada a audiência pública sobre a presidência do Diretor de Fiscalização e Qualidade de Serviços da AGEPAR, Sr. João Vicente Bresolin Araújo, tendo como moderadora a Diretora de Regulação Econômica e Financeira da AGEPAR, Sra. Rejane Karan e como secretário o Gerente de Relações Institucionais da AGEPAR, Sr. José Acacio Ferreira Junior. Também compôs a mesa diretora da referida audiência, a Assessora Técnica da Gerência de Fiscalização e Qualidade de Serviços da AGEPAR, Senhorita Gisele de Andrade Colle, expositora da noite. Após os agradecimentos e convenções pertinentes, o presidente declarou aberta a sessão da audiência pública para apresentação e discussão sobre a proposta de regulamento geral de serviços de água e esgoto no Paraná. Inicialmente informou, que no uso das suas atribuições legais e nos termos do que dispõem o artigo 23 da Lei Federal nº 11.445 de 2007, a AGEPAR convidou todos os usuários, titulares, prestadores de serviços, meios de comunicação, representantes do poder municipal e regional, a comunidade civil organizada e demais interessados para participarem desta e das demais audiências públicas, dez no total, que estão sendo realizadas no estado do Paraná nos meses de agosto e setembro do corrente ano. Passou a palavra ao secretário, que apresentou e fundamentou legalmente o tema proposto e fez um apanhado do que é uma audiência pública e seus objetivos. Retornando a palavra ao presidente, este apresentou o material que foi disponibilizado aos presentes, bem como noticiou que a presente proposta do regulamento quando da sua aprovação substituirá o Decreto nº 3.926 de 1988, que trata do regulamento de serviços

L





prestados pela companhia de saneamento do Paraná, Sanepar. O presidente da audiência salientou que na noite de hoje a discussão seria apenas e tão somente sobre a proposta do regulamento e que matérias não afetas a este tema deveriam ser encaminhadas a agência por meio da sua ouvidoria, cujo endereço consta no folder, folheto disponibilizado a todos os presentes. Também destacou que a consulta pública sobre o tema, objeto da presente audiência, foi realizada no período de vinte e dois de março a catorze de junho do corrente ano no site eletrônico da AGEPAR e enfatizou que as consultas e as audiências públicas são instrumentos de participação e transparência utilizados pela AGEPAR, para garantir a participação da sociedade em assuntos importantes atinentes a regulação dos serviços públicos delegados. Para melhor entendimento do trabalho e da atuação da agência reguladora do Paraná, foi apresentado o vídeo institucional da AGEPAR. Logo após o presidente detalhou todas as regras de funcionamento da audiência pública e passou a palavra a expositora da noite. Após a exposição da minuta do regulamento geral de serviços de água e esgoto no Paraná, a moderadora abriu espaço para os questionamentos e contribuições, reforçando que caso faltasse tempo para responder a todas as perguntas, as questões e contribuições não respondidas na noite de hoje seriam avaliadas, respondidas e enviadas posteriormente por e-mail para quem as elaborou e também que estas fariam parte da minuta do relatório final de cada audiência a ser elaborado e divulgado pela AGEPAR. O presidente informou que a ata técnica da audiência será elaborada com base nas gravações deste evento, sendo anexada nesta a lista de presença da audiência da noite de hoje. Também destacou que tal documento, bem como os demais que farão parte do regulamento, serão publicados e amplamente divulgados no site eletrônico da AGEPAR, bem como a gravação integral dos áudios das audiências realizadas. Sendo isto, o Presidente agradeceu a participação dos presentes e encerrou a audiência pública às vinte hora e quinze minutos. Nada mais havendo, concluo esta ata de certificação da realização desta audiência pública que vai conferida e assinada por todos os componentes da mesa diretora desta sessão. Boa noite! Sr. João Vicente (AGEPAR), agradecemos a presença de todos, a gente quer ressaltar mais uma vez que todas as contribuições aqui feitas, serão levadas em consideração, farão parte deste relatório. E a gente solicita que as quatro pessoas que fizeram alguns pedidos mais específicos sobre reclamação da qualidade de serviço, se dirijam ao Carlos André que se encontra na porta de saída, para dar alguma informação um pouco mais precisa da localização. Agradeço mais uma vez, um prazer estar aqui e até a próxima.

Umuarama, 4 de setembro de 2019.

Anexo nº 01: Lista de presença/autoridades.





José Acacio Ferreira Junior

Secretário
//
//

// // //

// // //

//

//

// //

// //

// //

// // //

// // //

//

// // //





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
PAFARC SKRKIA PIZKI	UMUARAMA	RAJALLSZED SANKIAZ. COM. BR	44. 38446 }741	82036067	75.
Solanze de Cernecto	A Umuarama		997272733		Solanzodo legres
SÉRGIO A. PORTELA	MARINGA-	SAPONTE DEMOIL	3293-1111	5.380.601	
granny V. gath Islix	Maringal	gettiesarejan	3293-1105	22.304 0AB	
Kotia R. Thlenfledd.	\cup	Latiaria Janepa	(41)987608147	6.815400-6	
Geni Liko Megda	Umuapma	of liber sagmail a	44.9.9849- 7244	3.323599.2	
Adenilson Was do 1	Vmuananc	Ademlsenolosm			
Arlindo Circine	Vnuarema	advocacio-Vi eiro Cobel. Can,	984573000	429t.2069	MP
Marcia H. Laine	Umuarama	marcia lairt d'hotmail. com	99/433383	2.093960-9	Maria





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
Mesnes Rogario Silvis	Rus tiele. 452	MRSILISE SINEPIA.co be	(44)99971-0721	5,063.639-1	1
Chasin meireles de Sa	Rue duiz toamputivu, 2121	cassiams @ savepar.com.dr	PF502129P [14]	1484907	3 60'
CARLOS HOURIQUE GONCALVES	DV. RIO DE JAMENO, SASO	CXL-S 46@SANGER.	44 999 54 1684	8 W33697	(->
Lucinude O. Brito	Rua Rachel de Queirós, 3 906	lucinide Habelnal	4999224277	6 0956553	65
Toqueline V. Silvina	R Lozoro Born, Jo. Petropolis 1979		(42) 299 36C447		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH
	R. R. BAKBOSA, 457- NORA-PA			144.542.594-5	100-
Felipe Fergin de Clivera		fel pofergum Dotwooder]		
Luis Borges Silva	UMUMAMAMA	dus be Sawepan.	44/99931-0407	24857621-5	A:
Daltone Castro		daltone castro@gm			





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
CLAUDIO ROCHA	Unigama		44.998X 9043	4.9/5.893.9	Clarelle
Mecdo Bava	Vmunnna		44.9384518		
Educated of vory Celarite	uemedianva		44-999723352	98256385	Eduado
Edinedson Ouro dasile	Sparã	edinedson Qyahan	xx ba 88447950	3634430	60%
Malus Vinicus & Choz	Vulgin.	norw Jobs maon	. 449918399	4054866	
Leav Diceredo Olivera	Canada	Leicera & Some prois	7 999670448	939487 139 68	fur fur
Estformo arter Lupepso	UMUARA MA	lanter @ Intrales	ion 44) 998616056	5.068.996-4	ENJ.
André Montrorde Joh	Unnoromo	andre. Sil Va Oran	44 99162626 var-combr	7648 591-7	A
Jose Corol	Umureama	JOBO CORPLESANE	44.9845662 PAR. 31	10168434.2	Solod





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
5.56 li careo Novakoski (SANEPAR)	2. PROJ. CAST. BRANCO 3-31 PLEDLA	RICARDO NO UAKOSKI	44 99136 - 2154	7865 338-1	pi Riccho
Jenn Caslos felipe Assoc. Mosad. Jd São Cristo	No HATANA		44-99717-5112	10 694393- [4
MARCOLINO S.G. JUNION	AV APUCANANA 4385, CM LARAMA	MARCELLO, Jeniar Q HOTMAIL, COM	44 99853 2642	1092883 Hb	MG)
CLAUDING IBNKE (SANEPOR)	UMUDROMO	CLOUDING, LANKER SONEPDRICOM, BR	8385-FOP8P	6.908.598-9	
Simone Chieppe	Umuanama	sindieppæ@gnail.	99930.993 com	q 169486G	Q
Edilue da Q flo Jantos	Vymarama		999963559 (44)98806 9234	67405846 49782187	Elghors
Renata Morosini	Moreira Jales	renalamorosiniah	tmil com		hubbe
fore W. do Sants Ezequiel de Souza Ribeira	Morarie Sales Umuarama	ezequie/sr@san	3532-/23 A	580646-2 6.27.1605	





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
ELISAMA LINALARA FONTORA	Umuaroma-PR	Disordemaile	44-998380480	20556339-6	
Lancel learnes	Unique Pa	remarked addox.com	44,9976375	4.356,2911	
Vilma morosein	Moreira Sales		35321231 9.9862-2091	864611	THO
MARIOS SARUS BASILA	Rua Coina (Rora?		9.9862-2091	7.282.757.9	-f.]].
Sigio Persind	Umuoroma			341295	Since Viscos
JOSE CORLOS PUBLICA	UMUARAMA	Spicia Dsomprant	. 9.99769898	30259742	
Jones VIVI	MMUSRAMA	JONES. VIVI @ Hotmola	- 999 <i>4</i> 7491	50292541	
Astrid B. Vivi	Umucerama	astridbitencourteh	998374815	61094075	Astrid
Maria Ornelan	Umnancue		999880919	3.905	m





Data: 04 de Setembro de 2019

Cidade: Umuarama

Nome Legível / Entidade	Endereço	E-mail	Telefone	RG	Assinatura
Printione facilità	Umuarona		997/2/530	90421603	H
			*		





Audiência Pública Saneamento

Lista de Autoridades

Data: 04 de Setembro de 2019 - Cidade: Umuarama

NOME	CARGO
SÉRGIO PORTELA	CHENTE GERAL - SANEPAR
ARCIUDO VIEIRA	REPRESENTANDO ASOGAGAD COMERCIA REPRESENTANDO CREA - PR
MÁRCIA LAIND	REPRESENTANDO CREA - PR
Gelpe Furguin de Olivera	Chefe do IAP.
,	(