



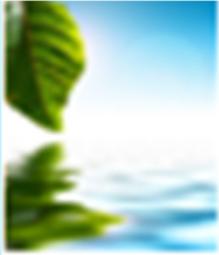
GESTÃO COMERCIAL

**OBRIGATORIEDADE DA CONEXÃO ÀS REDES
PÚBLICAS DE ÁGUA E ESGOTO
EXEMPLOS PRÁTICOS**



CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- ASPECTOS JURÍDICOS – SESSÃO ESPECÍFICA
- ASPECTOS PRÁTICOS – EXEMPLOS



SITUAÇÃO FÍSICA DOS SISTEMAS RECEBIDOS NA CONCESSÃO

- SISTEMAS DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO CONSOLIDADOS
- SISTEMAS DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO NÃO CONSOLIDADOS



1ª SITUAÇÃO: SISTEMAS DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTOS CONSOLIDADOS

- Geralmente nesses casos não há grande dificuldade na conquista do consumidor e sua adesão à rede de água e/ou de esgoto implantadas para ampliações dos sistemas.
- O consumidor "sabe" ou "conhece" (por ver ou ouvir falar) as vantagens de conectar-se às redes e assim o faz.



2ª SITUAÇÃO: SISTEMAS DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTOS NÃO CONSOLIDADOS OU INEXISTENTES **“O PROBLEMA”**

A. A REDE DE ÁGUA NÃO É COMPLETA OU NÃO ATENDE A POPULAÇÃO ADEQUADAMENTE

Nesses casos o consumidor factível já tem seu abastecimento resolvido sem estar conectado às redes.

Esse possível consumidor só vai aderir ao sistema se:

- Ocorrerem problemas imprevisíveis:
 - a) Quebra da bomba;
 - b) Desmoronamento do poço;
 - c) Cotejar o custo da energia que gasta com o bombeamento ou,
- Pela forma coercitiva (compulsória).



B. A REDE DE ESGOTO NÃO É COMPLETA OU NEM EXISTE

São casos mais complicados pois além do possível cliente ter alguma solução própria para seu problema (fossa séptica, fossa negra ou outra forma), ele sabe que a adesão ao sistema público importa em um custo para a conexão (valor da ligação) e um custo adicional em sua fatura de água, geralmente de 90 ou 100%.

Nesses casos, o cliente potencial só fará sua adesão se:

- a. For bem esclarecido e souber das vantagens em ter a ligação de seu esgoto à rede pública;
- b. Verificar que o custo de contratação de limpa-fossa, geralmente em média a cada 2 anos, pode compensar ou,
- c. Houver uma ação coercitiva (compulsória) para sua adesão.



EXEMPLOS PRÁTICOS DE IMPOSIÇÃO DE ADESÃO (CONEXÃO) ÀS REDES

- ❖ **ÁGUAS DE CLÁUDIA**
- ❖ **ÁGUAS DE SORRISO**



CLÁUDIA

- Localização: Região norte de Mato Grosso
- Distância da capital: 580 km.
- População: 13.000 hab.
- Tipo de concessão: Plena (água e esgoto)
- Início da concessão: 2004
- Metas:
 - ✓Água: 100% em 2 anos (alcançada em 1 ano - 2005)
 - ✓Esgoto: 50% em 5 anos (alcançada em 4 anos-2007)



CLAUDIA

SITUAÇÃO DAS ADESÕES À REDE DE ÁGUA EM DEZEMBRO DE 2007

- Sistema completado em 2005, com condições de universalização do atendimento, mas havia ainda, em dezembro de 2007, cerca de 8% de ligações potenciais não conectadas às redes de água.
- Esses consumidores continuavam a servir-se de soluções alternativas, utilizando poços caseiros, ou outros meios.



CLÁUDIA

SITUAÇÃO DAS ADESÕES ÀS REDES DE ESGOTO EM DEZ/2007

- A meta da concessão, de atender a 50% da população com esgoto tratado em 5 anos (2008) foi alcançada em 2007 (4 anos).
- Em condições de atender a 1.600 ligações, o sistema, em dezembro de 2007, só atendia a cerca de 7,5% dessa meta (125 ligações).



CLÁUDIA

ESTRATÉGIA ADOTADA PARA OBTENÇÃO DAS ADESÕES ÀS REDES DE ÁGUA E/OU DE ESGOTOS

- **PRIMEIRA FASE**: Trabalho maciço de mídia tentando “ganhar” a adesão dos potenciais clientes, tanto para atendimento em água (quantidade menor) como, também, em esgotos, através de informações úteis (tipo melhoria da qualidade de vida, da saúde, do meio ambiente etc.)
- **RESULTADO DESTA FASE**: Muito pequeno ou desprezível. Não foi possível convencer a grande maioria dos potenciais clientes a conectarem-se às redes.



- **SEGUNDA FASE**: Procurou-se envolver o Ministério Público – MP, fazendo-o entender que se tratava de “obrigar” os potenciais consumidores a cumprirem a lei. Neste caso a lei 11.445.
- Levou-se ao MP cópia de “inquérito civil público” que havia sido instaurado pelo procurador do meio ambiente da cidade de Sorriso.
- **RESULTADO DESTA FASE**: Conseguiu-se, com esses argumentos, o envolvimento da promotoria no assunto.



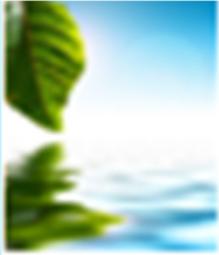
BASE PARA ARGUMENTAÇÃO LEGAL: ARTIGO 45 DA LEI 11.445.

“Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outro preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços”



▪ **TERCEIRA FASE - AÇÕES ADOTADAS (PARA ÁGUA E/OU ESGOTOS).**

1. Identificação dos imóveis para os quais foram voltadas as atenções;
2. Distribuição de um primeiro comunicado;
3. Distribuição de novo comunicado com "Aviso de Recebimento - AR";
4. Emissão de faturas, e
5. Terminativa.



1. IDENTIFICAÇÃO DOS IMÓVEIS: levantamento e elaboração de listagem dos imóveis que por alguma razão não estavam sendo abastecidos e/ou servidos com esgotamento:
 - a. Seja porque foram cortados e continuaram inativos – nestes casos a empresa tem os dados cadastrais do imóvel e apenas os atualiza, ou
 - b. Porque nunca solicitaram a ligação de água – nestes casos deve-se fazer esforço para identificar o proprietário/locador. Uma opção foi procurar o cadastro do IPTU, na Prefeitura.



2. DISTRIBUIÇÃO DE COMUNICADO

Para os imóveis listados no item anterior é distribuído um comunicado especialmente preparado para o objetivo pretendido, procurando-se obter a assinatura do proprietário/locador para confirmar que o mesmo foi recebido.

Neste comunicado estão estabelecidas a razão e os aspectos legais envolvidos, o conhecimento do MP sobre a questão e o prazo para que a empresa seja procurada.

Foi sugerido que, à critério dos gerentes, fosse oferecida alguma vantagem (maior parcelamento da tarifa etc.)



3. AVISO VIA CORREIO COM "AR"

De posse de nova relação, já excluídos os que atenderam ao primeiro comunicado, encaminhou-se "novo comunicado", desta vez via Correio, com "Aviso de Recebimento – AR".

Este novo comunicado foi preparado de forma mais enfática que o anterior, informando as "penalidades" a que o imóvel e o proprietário estavam sujeitos, para possibilitar uma melhor "defesa" da empresa, em caso de enfrentamento judicial.

O encaminhamento deste segundo via "AR" foi recomendação do Promotor Público da Comarca. Ele queria ter algum elemento que comprovasse que o proprietário ou locar ficou inerte, diante das iniciativas da empresa.



4. FATURAS

Os casos que atenderam ao chamado e solicitaram suas ligações, passaram a ser considerados clientes regulares, com emissão normal das faturas, sua entregas etc.

Para os potenciais clientes que, diante de todas as argumentações apresentadas, não solicitaram a ligação seriam emitidas e entregues as faturas, independente de ter havido ou não consumo de água da empresa.

Neste caso deveríamos optar em "cobrar" pelo consumo mínimo ou pela área construída, mesmo que fosse num valor aproximado.



5. TERMINATIVA

Para os casos que imaginávamos que iríamos ter, de não pagamento das faturas emitidas, na forma anteriormente comentada, seriam propostas ações, não sem antes levar ao conhecimento do MP, que acompanhou o trabalho.

Esta, na verdade, foi a razão dele ter solicitado o comunicado "via AR".

Não foi preciso chegar a este ponto, mas a pretensão era a proposição de "Ação de Fazer" contra os que não atendessem aos chamados.



CONCLUSÃO:

Na cidade de Cláudia, tanto a nível de abastecimento de água como de esgotamento sanitário, todas as ligações factíveis foram efetuadas, donde se conclui que o Plano de Trabalho utilizado foi de grande sucesso.

Não se pode deixar de citar o empenho dos membros da equipe na busca desse objetivo, informando e orientando os potenciais clientes que procuravam a empresa.

Por último, cabe destacar que a cidade de Cláudia, apesar de ser uma cidade pequena, com renda familiar baixa é hoje a cidade colocada em 4º lugar no ranking dos melhores IDH's do Estado de Mato Grosso. Muito em face da qualidade de seu saneamento básico.



SORRISO

- Localização: Região Centro-Norte de Mato Grosso
- Distância da Capital: 410 Km.
- População no ano da Concessão (2000):
- População em 2008: 60.000 hab.
- Início da concessão – concessão plena: 2000
- Metas:
 - ✓Água: 100 % em 2 anos (alcançada em 1 ano- 2001)
 - ✓Esgotos: 50 % em 10 anos (2010) – Sistema em obras.



SORRISO

SITUAÇÃO DAS ADESÕES À REDE DE ÁGUA EM DEZEMBRO DE 2007

- Apesar das redes de água terem sido completadas em 2001 e, desde este ano, toda a população ter redes de água disponíveis, por diversas razões ainda existiam e existem inúmeros imóveis sem estar conectado ao sistema público.
- Esse número chega a casa de 500.

- As principais razões são:
 - a) Manutenção de um ranço político. O prefeito que contratou a concessão e resolveu o dramático problema de água da cidade tem inúmeros inimigos que, apesar de hoje concordarem com a concessão, evitam ser clientes da empresa;
 - b) Muitos moradores preferem continuar a ser abastecidos por suas fontes próprias, geralmente poços e
 - c) Há, junto à camada mais pobre o questionamento de custos.



SORRISO

ESTRATÉGIA SENDO ADOTADA PARA AS ADESÕES À REDE DE ÁGUA

INICIATIVAS:

- a) Campanhas de adesão através de vantagens aos interessados, principalmente por ocasião do Natal com algum sucesso.
- b) Campanhas através da mídia com informações sobre a obrigatoriedade das ligações às redes. Mais um pouco de sucesso.
- c) Iniciativa do Ministério Público local.



SORRISO

INICIATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO PARA A OBRIGATORIEDADE DA ADESÃO À REDE DE ÁGUA

O Ministério Público de Meio Ambiente da Comarca patrocinou reunião entre entidades envolvidas com o assunto (secretarias estadual e municipal de meio ambiente, da saúde, da agricultura, vigilância sanitária e Águas de Sorriso), para informar que estava propondo um INQUÉRITO CIVIL PÚBLICO no sentido de lacrar os poços particulares da cidade.

Como estes poços são as fontes de abastecimento de imóveis que não têm ligações de água, tão logo os mesmos sejam "fechados" certamente seus proprietários procurarão a empresa para solicitarem suas ligações.

Esta solução ainda não foi implantada porque a empresa entende que é extremamente rude. Assim combinou-se com o MP em fazer mais uma campanha, que ocorreu em dezembro/08, e encaminhar a ele a listagem dos imóveis que ainda não aderiram, o que foi feito recentemente.



SORRISO – CONTINUAÇÃO

O Inquérito Civil Público, muito bem preparado, levantou toda a legislação pertinente ao assunto “poços”.

O teor deste Inquérito foi encaminhado ao SINTERCON que, por sua vez, o distribuiu a todos os seus associados.

O MP pretende nos próximos dias fazer audiências públicas para esclarecer a situação e, em seguida, tomar as atitudes que entenda aplicáveis.

Em Sorriso, com potencial para 14 mil ligações, existem hoje 13.531, ou seja, 469 consumidores potenciais ainda não aderiram ao sistema. Em dezembro de 2007 esse número era aproximadamente 800.

A redução ocorreu via outras formas de pressão, já comentadas.