

Relatório Final da Comissão de Assuntos Relevantes para Investigação de Problemas em Cobrança das Contas de Água no município de Santo André

Processo nº 450/2025

Projeto de Resolução nº 2/2025

Presidente:

Vereador Tiago Nogueira - PT

Membros da comissão:

Ver. Bispo Célio Lopes - PSDB

Ver. Dr. Fábio Lopes - Cidadania

Ver. Denis Gambá - Solidariedade

Ver. Ricardo Alvarez - PSOL



1. JUSTIFICATIVA

A Comissão foi criada a partir do Projeto de Resolução nº 2/2025, apresentado pelo vereador Tiago Nogueira, com o objetivo de investigar possíveis abusos relatados por diversos munícipes nas contas de água cobradas pela SABESP - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

O gabinete do vereador recebeu inúmeros relatos de aumentos expressivos nas faturas – em alguns casos da ordem de 300%, 500% e até 1000% – sem justificativas aparentes, o que resultou em dívidas impagáveis para famílias de diversas regiões da cidade.

2. OBJETIVO

Realizar uma avaliação detalhada das contas de água, verificando caso a caso as situações apresentadas, buscando soluções que evitem o aumento do endividamento da população e promovam negociações com a SABESP para reativação da tarifa social no município.

3. PERÍODO DE DURAÇÃO

O período de duração da Comissão foi de noventa dias, a contar da data de publicação da resolução nº 1/2025, ocorrida em 14 de fevereiro de 2025. A comissão teve sua duração prorrogada em mais noventa dias a partir da publicação da resolução nº 16/2025, ocorrida no dia 16 de junho de 2025.

4. METODOLOGIA DE TRABALHO

Para alcançar os objetivos propostos, a Comissão estabeleceu que seriam necessárias reuniões com representantes técnicos da SABESP, avaliações das contas de água, oitivas presenciais, reuniões com a ARSESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - e a realização de uma audiência pública para debate do tema.

5. DESENVOLVIMENTO

Primeira reunião

Uma vez instalada a Comissão, foi realizada sua primeira reunião em 21 de fevereiro de 2025, na qual foi definido que o primeiro encaminhamento seria uma reunião com a direção da SABESP para apresentação do problema.



Segunda reunião

Realizada em 11 de março de 2025, nas dependências da Câmara Municipal, com a presença da gerente do Departamento Comercial Centro da SABESP, Sra. Thaís Pontelli Corrêa, acompanhada de técnicos da empresa.

O presidente da Comissão, vereador Tiago Nogueira, expôs o problema dos valores abusivos nas contas e a necessidade da retomada da tarifa social. Após debate, foi acordado que, por um período de seis meses, as contas ficariam “congeladas”, mantendo os valores de dezembro de 2024. Assim, os consumidores anteriormente incluídos na tarifa social continuariam a pagá-la por mais seis meses, período durante o qual seriam buscadas soluções estruturais para o tarifamento e o endividamento da população.

Também ficou decidido que a SABESP realizaria mutirões de atendimento em diversas regiões da cidade, para análise das contas e viabilidade de parcelamento. Ressaltou-se, contudo, que a empresa exige entrada mínima de 50% do débito e quitação do saldo em até cinco parcelas, o que é inviável para grande parte das famílias.

Foram realizados mutirões nos seguintes locais:

- Avenida Sorocaba - 14/04/2025
- Praça Seiji Toguchi - 22 e 23/04/2025
- Praça Democracia, Jardim Alzira Franco - 24/04/2025
- Rua Asa Branca - 28 a 30/04/2025
- Rua Tamanduá-Bandeira, 831 - 02/05/2025
- Praça Garibaldi - 19/05/2025
- Praça Lamartine - 20 e 22/05/2025

Os locais foram definidos com base nas demandas recebidas pelos gabinetes de diversos vereadores.

Terceira reunião

Realizada em 28 de abril de 2025, com a ARSESP, representada pela Sra. Camila Pedron (gerente de apoio a demandas) e equipe.

Foram discutidos temas como:

- problemas na cobrança da tarifa social;
- alterações legais e contratuais propostas pela SABESP;
- impactos da troca dos medidores analógicos por digitais;
- individualização das contas em condomínios da EMHAP e do programa Minha Casa Minha Vida;
- critérios restritivos de parcelamento (entrada de 50% e parcelamento curto).



Ficou acertada a participação de representantes da ARSESP na audiência pública que seria realizada na Câmara Municipal de Santo André.

Audiência Pública

Realizada em 16 de junho de 2025, na Câmara Municipal, com a presença de:

SABESP: Thaís Pontelli Corrêa (Gerente do Departamento Comercial Centro), Sandra Garcia Lopes (Gerente de Relações Institucionais) e Pasquale Alberto Liza (Gerente de Relacionamento com o Cliente);

ARSESP: Alexandre Petrucciello Salgado da Silveira (representando o Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização do Serviço de Saneamento Básico);

Vereadores: Fábio Lopes, Ricardo Alvarez e Tiago Nogueira (Presidente da Comissão).

O vereador Tiago Nogueira lembrou as motivações que levaram à criação da Comissão e denunciou que, na maioria dos atendimentos aos munícipes, a SABESP atribuía os aumentos a “vazamentos” – hipótese que muitas vezes não se confirmava.

Foram cobradas da SABESP as seguintes providências:

- revisão da política tarifária;
- manutenção da tarifa social;
- melhoria do atendimento ao público;
- realização de vistorias in loco;
- critérios mais justos de cobrança;
- aferição mais rigorosa dos medidores;
- fim das interrupções noturnas no fornecimento;
- fim da proibição de caixas d'água em Parapiacaba.

Além disso, durante a audiência, o vereador Dr. Fábio Lopes apresentou questionamento específico sobre a política de leitura de consumo adotada pela SABESP. O parlamentar destacou que, nos casos em que a empresa deixa de realizar a leitura mensal e aplica a cobrança pela média, o consumidor pode ser prejudicado quando a leitura acumulada é posteriormente realizada. Isso porque, ao registrar um consumo mais elevado em um único mês, a empresa classifica o usuário em faixa tarifária superior, resultando em aumento significativo no valor final da conta. Diante disso, foi solicitado que a SABESP realize estudo técnico para adequar esse procedimento, de modo que a leitura acumulada não altere a faixa de cobrança e não resulte em penalização injusta ao munícipe.

A SABESP informou que os consumidores podem realizar até dois parcelamentos simultâneos diretamente com a empresa ou parcelar as dívidas em até 24 vezes no cartão de crédito. Também explicou que condomínios com uma única conta podem ser cadastrados em “economias” individuais, reduzindo o valor total da fatura.



A ARSESP, por sua vez, esclareceu que a SABESP é obrigada a atender ligações em até um minuto e que, se não houver solução, o problema deve ser encaminhado à ouvidoria. Durante investigações em andamento, não pode haver corte no fornecimento de água.

Por fim, foram explicadas as duas modalidades de tarifa social:

Tarifa Vulnerável: famílias abaixo da linha de pobreza cadastradas no CadÚnico;

Tarifa Social 2: famílias com renda entre R\$ 218,00 e meio salário-mínimo, incluindo beneficiários do BPC.

6. RESULTADOS

A população foi devidamente orientada quanto aos canais oficiais de atendimento da SABESP e da ARSESP, de modo a garantir acesso direto à informação e à resolução de pendências relacionadas à cobrança de contas de água.

Foi encaminhada solicitação para a instalação de postos fixos de atendimento da SABESP no prédio do SEMASA (Paço Municipal), no 2º Subdistrito e também em bairros mais afastados, como Vila Luzita, Jardim Alzira Franco e Jardim Santo André, de modo a garantir que os munícipes dessas regiões, muitas vezes com menor acesso à internet e transporte, possam resolver suas pendências sem necessidade de grandes deslocamentos.

Os munícipes com contas elevadas foram orientados a procurar o Gabinete nº 13, do vereador Tiago Nogueira, que encaminhará cópia das faturas à SABESP, aos cuidados da Sra. Thaís Pontelli Corrêa, gerente do Departamento Comercial Centro, responsável pela interlocução com a Câmara Municipal.

Durante as discussões, foi enfatizada à SABESP a importância de revisar suas políticas de negociação de dívidas, de forma a torná-las mais humanas e compatíveis com a realidade financeira da população de baixa renda. As atuais condições impedem que muitas famílias consigam regularizar sua situação, forçando-as, por vezes, a contrair novos empréstimos e agravar ainda mais sua condição financeira. A comissão recomendou que a empresa crie planos de parcelamento acessíveis e proporcionais à renda dos consumidores, permitindo que os munícipes possam retomar sua estabilidade econômica sem comprometer o acesso a um serviço essencial como o fornecimento de água. Também foi reforçada a necessidade de ampliar o alcance e a efetividade da Tarifa Social, de modo que todas as famílias em situação de vulnerabilidade sejam corretamente enquadradas no benefício e não sofram com cobranças desproporcionais à sua capacidade de pagamento.

Os representantes da SABESP comprometeram-se a analisar todos os casos relatados e apresentar respostas aos consumidores. Os vereadores, por sua vez, reafirmaram o compromisso de acompanhar os desdobramentos da pauta e fiscalizar a implementação das medidas acordadas. Por fim, a comissão definiu que, dentro do prazo de um ano, será realizada uma reavaliação da situação, com o objetivo de verificar se as providências adotadas pela SABESP e pelos órgãos reguladores surtiram efeito e se há necessidade de novas intervenções do Poder Público.





Diante do exposto, considera-se concluído o trabalho da Comissão de Assuntos Relevantes para Investigação de Problemas em Cobrança das Contas de Água no Município de Santo André, permanecendo à disposição para eventuais esclarecimentos.

Santo André, 13 de novembro de 2025

Tiago Nogueira

Vereador

