

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL DA
COMARCA DE CARPINA/PE

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos Arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/ 85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **COMPESA**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.769-035/0001-64, sociedade de economia mista concessionária do serviço público de água, sediada à Av. Cruz Cabugá, nº 1387, bairro de Santo Amaro, nesta cidade, endereço eletrônico: drm@compesa.com.br, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

1 – DOS FATOS

Desde que esta subscritora assumiu a titularidade da 3ª Promotoria de Justiça de Carpina em 11/05/2015 com atuação na seara do Consumidor sempre aportaram denúncias por parte de consumidores insatisfeitos, seja de forma presencial ou virtualmente com a implantação do SIM (Sistema de Informações Ministerial), relatando falta de fornecimento de água pela COMPESA em determinado bairro ou logradouro de Carpina, de que não vem cumprindo com o calendário de abastecimento divulgado e/ou fornecimento de carros pipa, dentre outras situações envolvendo o fornecimento de água pela concessionária, ora demandada, o que ensejou a instauração de vários procedimentos, e após solicitação de informações e/ou providências, ouvindo-se sempre os consumidores, inclusive em audiências ministeriais, alguns casos restaram arquivados.

Ocorre que no ano de 2023 as denúncias aumentaram sem obtermos soluções administrativas, o que levou a serem instaurados nesta Promotoria de Justiça os Procedimentos no SIM de nºs: **02208.000.692/2023**, **02208.000.722/2023**, **02208.000.732/2023**, **02208.000.735/2023**, **02208.000.737/2023**, **02208.000.741/2023**, **02208.000.010/2024**, **02208.000.055/2024**, **02208.000.118/2024**, **02208.000.145/2024**, **02208.000.174/2024**, **02208.000.183/2024**, **02208.000.214/2024**, **02208.000.247/2024** e **02208.000.261/2024** em face da COMPESA, a fim de apurar as inúmeras reclamações referentes à falta de abastecimento regular em várias localidades, especialmente nos Bairros: Florestinha, Santo Antônio, Senzala, Carneiro Leão, Cajá, Bairro Novo, COHAB 1 e IPSEP, nesta cidade, não obstante as faturas serem enviadas aos consumidores regularmente.

Passamos a fazer um breve relato das Notícias de Fato e Procedimentos que tramitam nesta Promotoria de Justiça:



1.1 - SIM nº 02208.000.692/2023 - Bairro Novo

Data da Instauração: 24/10/2023

Denunciante:

Matrículas dos Imóveis relacionados no procedimento: 108345190, 104864460, 105151588, 106724355, 108914143, 8842686.6, 614817.4, 108769526, 10628406.1 e 10971915.8

Localidade: Ruas do Bairro Novo, Carpina – PE: José Vicente Pereira Lima, Pastor Salustiano Severino de Oliveira, Presbítero José Rozeno de Oliveira, Eunice Soares Maciel e Maria Anunciada Pinheiro Dias.

No dia 23/10/2023, via *email*, o Sr. _____ encaminhou para a Promotoria de Justiça de Carpina, abaixo-assinado dos moradores de Ruas do **Bairro Novo**, Carpina/PE, informando o seguinte: ***“Olá, me chamo _____ e venho através deste informar a esta instituição, a forma de tratamento desrespeitosa e negligente com que a Compesa trata os moradores do bairro Jardim Neópolis em Carpina. A maioria das ruas não tem recebido água conforme o calendário que a própria empresa dispõe, e, as vezes, quando chega, sempre de madrugada, não tem força suficiente para subir até aos reservatórios de água. Já foram protocolados inúmeras reclamações (destacados abaixo) e não há uma resposta sequer e nem previsão de abastecimento, hoje por exemplo, consta como dia de água, mas até agora nada. Por esta razão, uma parte da comunidade, aquela com a qual pude conversar, resolveu assinar comigo esta manifestação (em anexo), para que esta competente instituição nos auxilie a resolver este problema que afeta profundamente milhares de cidadãos carpinense, cabe ainda dizer que continuamos sem água, correndo o risco de ter que comprar água mais uma vez. Sem mais para o momento, aguardamos convicts sua resposta em tempo hábil. Protocolo gerado pelo atendimento no call center Compesa. 1º 20231038552762 2º 20231038455106”***.

Diante da denúncia, essa Promotoria de Justiça oficiou a COMPESA em 27/10/2023 solicitando informações e em 16/11/2023, através do Ofício nº 1151/2023/GGR/AUD/COMPESA - (43367419) a COMPESA informou que ***“foi verificado que os clientes foram abastecidos satisfatoriamente, conforme Ordens de Serviços apresentadas em anexo. De acordo com os Históricos de Consumo apresentados neste ofício, todos estão sendo abastecidos mês a mês. Foi verificado também, pela equipe de vistoria, que o cliente denunciante não recebeu água no dia da verificação, então neste caso, no próximo abastecimento programado, 20 de Novembro, estaremos fazendo uma verificação no local com uma equipe de manutenção, a fim de buscar uma solução para o problema. De forma provisória o cliente será abastecido via carro pipa”***.

A resposta da COMPESA foi encaminhada para o denunciante em 21/11/2023. Ocorre que em 22/11/2023 a COMPESA, através do ofício nº 1172/2023/GGR/AUD/COMPESA – (43571291) informou que houve uma ocorrência no sábado dia 18/11/23 que paralisou o sistema de Carpina e Tracunhaém, e por isso estavam realizando manutenção emergencial, e que tudo fora divulgado nos canais de atendimento e mídias sociais. Enfatizaram, ainda, que antes dessa ocorrência o sistema já estava com vazão reduzida para manutenção da ETA Paudalho, o que ocasionou a alteração do calendário de forma temporária.

Diante das informações prestadas pela COMPESA, o Promotor de Justiça



que substituiu a Representante Ministerial subscrevente durante as férias arquivou o procedimento em 28/11/2023.

No mesmo dia 28/11/2023, através de e-mail, o denunciante alegou que **“as informações passadas pela empresa não correspondem aos fatos na íntegra”. Foi fornecido água no dia 27 até às 10:40 aproximadamente, sem pressão suficiente para chegar aos reservatórios de água, vale salientar que desde que comprei o imóvel preciso corriqueiramente ligar a bomba para guardar água, onerando minha conta de energia elétrica. É importante que haja garantia da continuidade do serviço e de forma satisfatória, não contrariando a relação de consumo.”**

Diante do expediente do denunciante, o substituto desta Representante Ministerial determinou a remessa dos autos ao Conselho Superior.

Em 19/02/2024 o Conselho Superior, nos termos do Art. 51, § 1º, d, da Instrução Normativa CSMP Nº 01/2020 determinou a devolução dos autos a essa 3ª Promotoria de Justiça para que fosse apreciado o recurso interposto pelo denunciante conforme dispõe Art. 4º, § 2º, da RES-CSMP N. 003 /2019.

Em 19/02/2024 através do despacho, a Promotora de Justiça subscrevente deliberou que a secretaria entrasse em contato com o denunciante **Genildo** a fim de buscar informações atualizadas dos últimos 3 (três) meses sobre o abastecimento em seu imóvel. No dia seguinte, o denunciante respondeu através de e-mail dizendo que **“A empresa não cumpre o calendário, continua sem pressão suficiente para subir ao reservatório. Inclusive faz 24 dias hoje sem água, tenho comprado água todos os meses”**.

Em 21/02/2024 foi determinado o encaminhamento de cópia do recurso, da decisão de devolução dos autos e do teor do email, para que a COMPESA apresentasse informações, no prazo de 10 (dez) úteis, sobre o abastecimento do imóvel do denunciante, informando a cópia da matrícula do imóvel também.

A COMPESA em 22/03/2024, através do ofício nº 283/2024/GGR/SGV/COMPESA - (48228725) respondeu **“realizamos vistoria na localidade, verificando que o cliente foi abastecido normalmente, conforme Ordem de Serviço assinada em anexo. A visita foi realizada um dia após o abastecimento programado no calendário, onde foi constatado o abastecimento conforme imagem anexada ao processo”**.

Diante da resposta da COMPESA foi dado vistas ao denunciante, o qual esteve presente nessa Promotoria de Justiça em 27/03/2024 e declarou o seguinte: **“Que as informações do Ofício 283/2024 da COMPESA, não condiz com a realidade, pois a empresa refere-se a apenas um (01) dia de abastecimento, e vale ressaltar que a água não chega com pressão para subir para caixa. Outrossim, o abastecimento está sendo realizado na madrugada e quando é pela manhã não tem mais água. O declarante ainda informa que a COMPESA se comprometeu em fornecer carro pipa, mas até a presente data não cumpriu com o acordado. Diante de toda a situação, o Sr. Genildo procurou esta Promotoria de justiça para que sejam tomadas as medidas cabíveis, tendo em vista que hoje faz 32 dias que não chega água em sua residência”**.

Registre-se que as matrículas dos imóveis constantes das contas de água anexadas ao presente procedimento dão conta de que as ruas objeto da denúncia



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

situam-se no Bairro Novo, tendo sido retificado os dados iniciais do procedimento, já que o denunciante se referia ao Bairro Jardim Neópolis.

Foi procedida à notificação das pessoas que assinaram o abaixo-assinado apresentado pelo denunciante, as quais comparecerem nesta Promotoria de Justiça no dia 08/04/2024, para fins de prestarem declarações sobre a denúncia, devidamente identificadas com suas matrículas junto à COMPESA, e declararam o seguinte:

1) **_____**, CPF nº _____, residente na Rua _____, nº _____, Bairro Novo, Matrícula do imóvel 10628400.1, Carpina - PE, telefone(s): (81) _____.

“que já está há um ano sem chegar água na casa do declarante e que durante todo esse tempo vem comprando água no carro-pipa; que tem tido um custo mensal de carro-pipa no valor de quatrocentos a quatrocentos e cinquenta reais; que os reservatórios que possui em sua residência comporta em média sete mil litros de água; que juntou cinco faturas de água sem pagamento para que a compesa procedesse com o corte; que o declarante não sabe se sua água está cortada porque não recebeu avisos, mas foi informado pelo funcionário da compesa que estava cortada porque foi retirado o lacre; com relação a informação de que no último dia três a água sinalizou chegar na localidade, não sabe informar, tendo em vista a sua água está cortada; que agradece ao atendimento dos funcionários da promotoria de justiça tendo em vista a atenção dispensada”.

2) **_____**, CPF nº _____, residente na Rua _____, nº _____, Bairro Novo, Carpina - PE, Matrícula do imóvel 108.769.526: “que faz exatamente um mês e quinze dias, porém só passou média de quarenta minutos, encheu apenas um reservatório de sessenta litros; que o declarante não possui bomba; que no último dia três de abril, de madrugada, quando saiu para trabalhar observou que a torneira tava soprando, sinalizando que chegaria água, inclusive informou ao sr. Genildo, seu vizinho para ficar atento, mas a água não chegou; que compra água em carro-pipa; que quando chega água não passa nem uma manhã; que paga apenas a taxa mínima; que o calendário não é cumprido; que estranha sempre que sinaliza chegar água aparecer funcionários da Compesa, é como se eles quisessem afirmar que tá chegando água, o que não condiz com a situação que o declarante e a vizinha está passando sem o fornecimento de água”.

3) **_____**, CPF nº _____, RG nº _____, residente na Rua _____, nº _____, Bairro Novo, Carpina - PE, Matrícula do imóvel 10891414,3, telefone(s): (81) _____.

“que no último dia três de abril chegou água na rua do declarante, porém não chegou na residência do mesmo; que hoje faz um mês e quatorze dias que chegou água na casa do declarante de madrugada, mas não acumulou água em seus reservatórios porque só consegue juntar água quando liga a bomba instalada no cano de água que fica depois do muro, dentro de seu terreno de sua residência, e pela manhã não tinha mais água na torneira; que na



oportunidade apresentou faturas de água com zero de consumo; que a compesa realizou a troca do hidrometro da residência do declarante, mas não sabe qual foi o motivo da troca; que desde janeiro compra água em carro-pipa todo mês, e também recebe abastecimento através de carro pipa fornecido pela prefeitura; que esse problema de água persiste desde que comprou a residência no ano de 2019; que já fez várias denúncias aqui no ministério público e o pessoal da compesa realiza vistoria na residência do declarante, porém não soluciona o problema; já está cansado dessa situação, pois perde dias de trabalho e não resolve nada; que no ofício encaminhado pela compesa eles informaram que mandariam água para suprir a falta de fornecimento, porém até a presente data não recebeu essa água.”

Dado conhecimento destes relatos à COMPESA, esta ficou-se inerte, conforme certificado no dia 28/05/2024.

Tais declarações ratificam a denúncia objeto do procedimento e a ineficiência da prestadora de serviço, tendo sido a **última movimentação do procedimento**.

1.2 - SIM nº 02208.000.722/2023

Data da Instauração: 17/11/2023

Denunciante: _____

Matrícula do Imóvel: 103308741

Ouvidoria - Audivia nº: 1118522

Localidade: _____, Bairro Florestinha, Carpina – PE

No dia 16/11/2023 o Sr. _____ formulou uma denúncia via Ouvidoria – Audivia nº 1118522, relatando em síntese: **“Que como cidadão vinha sendo lesado quanto ao uso dos serviços prestados pelo Órgão. Há meses vinha sofrendo com a FALTA DE ÁGUA em sua residência, enquanto as contas de cobrança estavam chegando normalmente. Sua esposa já teria ido várias vezes com o protocolo de agendamento solicitando o cancelamento da conta, e do valor cobrado, relata ainda que está pagando um carro-pipa para abastecer cerca de 1.000L de água em sua residência. Quando chega água, não deixam aberto o suficiente para que possa encher sua cisterna. Por consequência, torna a comprar água através de carro-pipa continuamente. Alega que os funcionários da COMPESA UNIDADE CARPINA lhe informaram que mandariam uma equipe pra verificar o caso, porém nunca chegam”.**

Instaurado o procedimento, esta Promotoria de Justiça encaminhou a denúncia à COMPESA para manifestação e esclarecimentos sobre o abastecimento de água na localidade **_____, Bairro Florestinha, Carpina/PE.**

Em 09/01/2024 o denunciante _____ encaminhou e-mail a essa Promotoria de Justiça contendo imagens e relato de que não houve por parte da COMPESA nenhum serviço realizado para sanar o problema da falta de água, Informando também que foi uma equipe em sua residência por 03 (três) vezes e nada restou solucionado.



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

Em 19/01/2024 a COMPESA encaminhou o expediente nº 64/2023 informando que o cliente residente no imóvel localizado na rua Mangueiras, nº 72, São José, Carpina-PE, matrícula nº 103308741, foi satisfatoriamente abastecido, conforme verificado em vistoria realizada na localidade.

Em 25/01/2024 o consumidor encaminhou um expediente ressaltando que uma equipe da COMPESA em busca de sanar o problema, cavou um buraco na esquina de sua rua. Já em 29/01/2024 o denunciante informou que os serviços realizados pela COMPESA não obteve êxito, fazendo com que comprasse carros-pipa para suprir suas necessidades. **Por conseguinte, em 14/02/2024 o Sr. comunicou que continuava sem água por quase 1 (um) mês, e que o abastecimento era insuficiente para suprir as demandas de seu bairro.**

Vieram aos autos nova denúncia da parte do Sr. contra a COMPESA, envolvendo o mesmo logradouro do Sr. **Eliel**, e após diligência ministerial determinada em 05/03/2024 para averiguar a real situação do abastecimento, com o intuito de coletar nome, número de matrícula e endereço de outros consumidores, foram identificados vários moradores que também estão sofrendo com a falta de abastecimento de água de forma adequada e a contento, todos residentes na Rua das Mangueiras, Bairro Florestinha, Carpina – PE, quais sejam:

- 1) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.815.0062;
- 2) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0477, Matrícula do Imóvel 105787043;
- 3) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0466.000;
- 4) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0239.000, Matrícula do Imóvel 6132570,
- 5) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0229.000;
- 5) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0320.000, Matrícula do Imóvel 105828157;
- 6) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0356.000, Matrícula do Imóvel 105787000;
- 7) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.805.0286.000, Matrícula do Imóvel 103308741;
- 8) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.815.00554.000; e
- 9) , Rua das Mangueiras, nº , inscrição 040.145.810.0096.

Dando continuidade, no dia 12/03/2024 alguns destes consumidores compareceram nesta Promotoria de Justiça, esclarecendo o seguinte:

- 1) , CPF nº , residente na Rua Das Mangueiras, nº , Bairro Florestinha, Carpina – PE, Matrícula do Imóvel 6132570: **“a última vez que chegou água na casa da declarante faz dois meses, quando o pessoal da Compesa foi na localidade e cavaram uns buracos na rua e disseram que naquele dia chegaria água, e realmente chegou, mas chegou pouco, não encheu nem um reservatório de quase três mil litros; que todo mês recebe a fatura de água, mas ela vai na Compesa e lá eles dão baixa e a declarante não**



paga a fatura; que faz mais ou menos dois anos que a Rua das Mangueiras está nessa situação; que outras ruas do Bairro chega água, as vezes poucos dias, mas chega, mas na rua da declarante não chega de jeito nenhum; que não sabe dizer se é por conta disso, mas desde que foi construído um condomínio na Rua das Mangueiras dificultou mais ainda o abastecimento de água na casa da declarante, não pode afirmar se é essa a razão; que não tem conhecimento se chega água no condomínio, porque não conhece os moradores; que no início pediam carro pipa na Compesa, mas como não estava mais sendo fornecido, passaram a dar baixa na fatura e com o valor comprarem água nos carros que passam na rua; que o vereador também fornece água para a localidade; que não tem mais nada a declarar, só faz apelo ao Ministério Público para resolver esse problema da água naquela localidade”.

2) _____, CPF nº _____, residente na Rua Das Mangueiras, nº _____, Florestinha – Carpina-PE, Matrícula do Imóvel 6133240: ***“que faz dois meses que chegou um pouco de água na casa da declarante, quando foi um pessoal da compesa e abriu um buraco no início da rua das Mangueiras; que os rapazes disseram que naquele dia chegaria água e realmente chegou, mas chegou apenas mil litros; que depois desse dia nunca mais chegou água na casa da declarante; que durante esse período compra água no carros de água e cada mil litros custa vinte e cinco reais; que todo mês chega a fatura de água e mês sim, mês não vai à Compesa e cancela a fatura para não pagar; que não cancela todo mês porque é costureira e não tem tempo de ir todo mês à Compesa; que a genitora da declarante, Sra. Maria do Carmo Mendes Martins, reside na Rua dos Oitis, nº 386, Bairro Florestinha e nessa localidade o calendário da Compesa sempre é cumprido; que não tem conhecimento de outras ruas do Bairro Florestinha não chegar água, só não chega mesmo na rua da declarante; que a declarante informa que há pouco mais de dois anos foi construído um condomínio na Rua das Mangueiras, e desde essa época não chega mais água na casa da declarante e dos moradores da Rua; que acredita que quando abre a água só dar tempo de abastecer o condomínio e muitas vezes nem chega a ser abastecido. Que faz um apelo ao Ministério Público para resolver esse problema, pois não aguenta mais a situação, pois tem dois filhos pequenos e encontra-se gestante, o que demanda muito a necessidade de água para cuidar da sua família”.***

3) _____, CPF nº _____, residente na Rua Das Mangueiras nº _____ - Casa - _____, Bairro Florestinha, Carpina – PE, Matrícula do Imóvel 105787000: ***“que começou tudo há dois anos; que há uns dois meses foi funcionário da Compesa e cavou um buraco e disse que o cano estava entupido e que tinha resolvido e que agora chegaria água; que chegou naquele dia apenas mil litros; que depois desse dia até a presente data não chegou mais nada de água; que todo mês recebe a fatura de água , mas como estava pagando a fatura e carro pipa, tomou a decisão de solicitar da Compesa o corte de sua água, por falta de abastecimento e pra não sujar seu nome por falta de pagamento. Que solicita do Ministério Público uma solução para essa questão, pois não aguenta mais pagar***



carro pipa. Que não religou a água porque foi informado pela COMPESA que o fornecimento de carro pipa foi suspenso e pra não ficar sem água, permanece pagando carro pipa”.

4) _____, CPF nº _____, residente na Rua Da Mangueira, Nº _____, Bairro Florestinha, Carpina – PE, Matrícula do Imóvel 105787043: **“faz dois meses que chegou água na sua residência, porque foram dois rapazes da Compesa abriu o cano e disse que “hoje” chega água; que nesse dia chegou apenas mil litros de água na casa da declarante; que depois desse dia até a presente data não chegou mais água na casa da declarante; que o pessoal da Compesa abre o registro de água da rua principal do Bairro Florestinha de quinze em quinze dias, mas a água não chega na Rua das Mangueiras, nas outras ruas chegam logo depois que é aberto o registro; que antes chegava água normal na Rua da Mangueira, mas agora os moradores estão aparando água das chuvas para uso doméstico e comprando carro pipa, o vereador também fornece água para os moradores; que tem crianças e idosos adoecendo por que estão tomando banho com a água das chuvas e de carros pipas; que com relação ao cumprimento do calendário da compesa não pode dizer que não está sendo cumprido para as outras ruas do Bairro Florestinha, por que na data prevista sempre chega água, o problema é que na Rua da Mangueira não chega mais água de jeito nenhum; que durante esse período sem água na residência da declarante o filho desta vai até a compesa e pede para cancelar a fatura e a compesa cancela o pagamento da mesma; que já tem dois anos que tá dessa forma, só quando vai alguém da Compesa e mexe no cano é que chega água na casa da declarante; que não tem mais nada a declarar”**.

5) _____, CPF nº _____, residente na Rua Das Mangueiras, Nº _____, Bairro Florestinha, Carpina -PE, Matrícula do Imóvel 105828157: **“que faz dois meses que não chega água na casa do declarante, chegou apenas no mês de janeiro do corrente ano; que o problema persiste há aproximadamente dois anos; que a Compesa não permite mais agendamento, suspendeu tudo, inclusive o fornecimento de carro pipa; que em setembro de 2023, o declarante solicitou que fosse colocado o relógio em sua residência, pois antes não tinha como provar a falta de abastecimento; que em janeiro pessoas que prestam serviço da Compesa compareceram a localidade e iniciaram uma investigação se havia algum entupimento; alega o declarante que após esse reparo, naquele dia chegou água, inclusive forte, aproximadamente três mil litros de água, mas após esse dia até a presente data, não chegou mais água na casa do declarante; que o declarante informa que reside na área que é mais fácil de chegar água, nem mesmo assim chega água; que depois que construíram umas quarenta e poucas casas num condomínio no centro da rua, dificultou ainda mais a chegada de água; que tem conhecimento de que no condomínio chega água, mais do que na localidade do declarante, pois fica localizada num declive da rua, parte mais baixa da rua; que recebe mensalmente a fatura, mas quando não tem o abastecimento ele procura a Compesa para o cancelamento, mas a**



Compesa fica dificultando. Que não tem mais nada a declarar, apenas faz um apelo ao Ministério Público para que solucione esse problema, pois não aguenta mais a situação”.

6) _____, CPF nº _____, residente na Rua Das Mangueiras, Nº 72, Bairro Florestinha, Carpina – PE, Matrícula do Imóvel 10330840, **“que faz pouco mais de dois anos que a rua da declarante está nessa situação sem água; que a última vez que chegou água na sua rua há dois meses, quando o seu esposo fez uma denúncia no Ministério Público e o pessoal da Compesa foi até lá e cavou uns buracos na rua e trocou uns canos e disse que chegaria água, realmente chegou, mas apenas mil litros, de lá pra cá nunca mais chegou água; que a declarante relatou que a Compesa encaminhou umas fotos para seu esposo informando que havia resolvido o problema da água na sua residência, porém a declarante constatou que a fotografia não era de sua residência, pois seu muro é marrom e na fotografia a residência tinha o muro branco; nessa oportunidade se comprometeu em encaminhar para esta Promotoria as fotografias referidas; que têm conhecimento que no bairro Florestinha tem ruas que chega água e passa três a quatro dias com água; que antes desses dois anos chegava água normal na sua rua, mas a “turma” fala que tudo aconteceu depois da construção de um condomínio na localidade; que algumas vezes seu esposo pergunta ao morador do condomínio se tem água e ele confirma que tem água no condomínio, que fica na mesma rua; que recebe todo mês a fatura de água, porém não paga, pois vai na Compesa e lá eles dão baixa; que compra água nos carros que passam na rua e também apara água das chuvas; que o Vereador G da Água também fornece água para a localidade. Que na sua casa tem cinco e sem água tem sido muito difícil para fazer suas atividades domésticas. Que deseja que o Ministério Público resolva essa situação, pois não aguenta mais”.**

Em 12/04/2024, como **última movimentação do procedimento** o denunciante _____ encaminhou vídeo, por e-mail, com seguinte texto: **“Segue vídeo gravado dia 10/04/24 onde minha esposa relata a situação em que se encontra nossa cisterna em contra partida do que dizem os responsáveis da COMPESA. A situação continua a mesma na rua da mangueira, SEM ÁGUA! Não adianta chegar na residência do contribuinte perguntando se chegou água e não tomar nenhuma iniciativa para que assim venhamos a usufruir desse direito. Continuamos a armazenar água de chuva, comprando água de carro pipa e dependendo de vereador. Já foi encaminhado um documento para a Governadora Raquel Lyra, ao Secretário de Saneamento o Sr. José Almir Cirilo e o Presidente da COMPESA o Sr. Alex Machado Campos, através do Deputado Pastor Junior Tércio. Existem mais vídeos e fotos de outros moradores da rua citada. Seguimos buscando os meios legais em busca da solução dessa deficiência que tem nos prejudicando há meses.”** Reafirmando a falta de abastecimento da COMPESA na localidade, após 06 (seis) meses de instauração do presente procedimento.

1.3 - SIM 02208.000.732/2023

Data da Instauração: 28/11/2023

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 6066593

Localidade: , Cohab 1, Bairro Santo Antônio, Carpina – PE

Trata-se de expediente aportado na Promotoria de Justiça de Carpina, através de e-mail encaminhado pela Sra. consistente em Notícia de Fato, representando moradores das Ruas , do Bairro Cohab 1, relatando supostas irregularidades na prestação de serviços públicos por empresa pública concessionária do serviço de fornecimento de água e tratamento de esgoto, no município de Carpina, dizendo o seguinte: **“Estamos há mais de 5 meses sem água nas torneiras mesmo estando paga as contas, tendo que desembolsar vinte e cinco reais por cada mil litros de água comprada em carro pipa.”**

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos lançados na citada representação, a fim de esclarecer a situação narrada no expediente.

Em resposta, por meio do OFÍCIO nº 1270/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44774484) a COMPESA apontou as informações que seguem: **“atualmente o regime de abastecimento médio da cidade de Carpina é de 03 dias com água e 10 dias sem. Ressaltamos que o sistema pode ser paralisado para realização de manutenções elétricas, mecânicas e hidráulicas, programadas ou emergenciais ou ainda por rompimento de alguma tubulação, necessitando assim da paralisação temporária do sistema; diante desses acontecimentos o abastecimento é retardado; e tão logo a manutenção é realizada o abastecimento é retomado e regularizado de acordo com calendário de abastecimento, as informações pertinentes as ocorrências ficam disponíveis nos canais de atendimento da compesa, onde todo cliente tem acesso às informações. Para melhor atendimento da demanda e verificar se existe algum caso específico de falta de água, solicitamos que sejam fornecidas as informações para realizarmos uma vistoria in loco. Esclarecemos que a cidade de Carpina não possui sistema de esgotamento sanitário, implantado e operado pela Compesa; entretanto estão previstos investimentos em esgotamento sanitário, em todo Estado de Pernambuco, para atendimento ao novo Marco Regulatório do saneamento, conforme metas estabelecidas”.**

Em razão das informações prestadas, esta Promotoria de Justiça determinou que fosse oficiada a COMPESA solicitando, em 10 (dez) dias úteis, solução para a falta de água, conforme informações prestadas no áudio pela denunciante em 26/12/2023.

Isto posto, por meio do OFÍCIO nº 1287/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44949758) a COMPESA pontuou as seguintes informações: **“que, no dia 17/12/2023, sofreu uma tentativa de ataque cibernético criminoso, ocasião em que, por prevenção, todos os seus servidores foram desligados, até que venha a ser garantida a segurança do procedimento, impedindo o ingresso a diversos sistemas e plataformas eletrônicas e de informática da Empresa, inclusive acesso à internet e ao e-mail dos colaboradores. Diante disso, a COMPESA, de imediato, passou a atuar no diagnóstico e combate à invasão, tendo sido inclusive aberto Boletim de Ocorrência da situação, dando ciência à autoridade policial acerca do ato**

criminoso do qual está Companhia foi vítima. Todavia, em que pesem os melhores esforços da equipe técnica, até o momento, ainda não foi possível o restabelecimento integral dos sistemas. Esclarecemos que o cadastro, o monitoramento, o armazenamento de dados e a gestão de prazos da Companhia são realizados por meio de sistemas próprios e que, além dos sistemas citados, outras funcionalidades essenciais para o funcionamento da Empresa estão inacessíveis, como rede local, telefones e ramais. Deste modo, preocupando-se com a possibilidade de haver a perda de prazos nesse período, solicitamos, que sejam excepcionalmente suspensos os prazos dos processos em curso, por um período, a princípio, de até 15 dias, a contar de 17/12/2023, para que possamos restabelecer o regular funcionamento dos nossos sistemas”.

Por conseguinte a empresa remeteu à Promotoria de Justiça o OFÍCIO nº 78/2024/GGR/SGV/COMPESA - (45941545) alegando o que segue: **“foi realizada a vistoria nas localidades supramencionadas, com o intuito de verificar a situação do abastecimento nos imóveis de matrículas no 6066593, 6069630, 6066585 6066518 e 6066313. Durante a vistoria, foi verificado que os clientes foram abastecidos normalmente, conforme Ordem de Serviço assinada em anexo. Esclarecemos, também que a Compesa só realiza as vistorias de falta de água nas datas de abastecimento dos setores, conforme calendário das localidades”.**

Consoante despacho datado de 25/01/2024, esta Promotoria de Justiça de Carpina determinou que fosse dado conhecimento à denunciante, do inteiro teor do OFÍCIO Nº 78/2024/GGR /SGV/COMPESA - (45941545), para manifestação se assim desejasse.

Procedeu-se à juntada aos autos do calendário da COMPESA relativo ao mês de fevereiro de 2024 extraído do site da citada empresa, e em 30/01/2024 determinou-se a juntada aos presentes autos e que fosse oficiada a denunciante para que ao final do mês nos informasse os dias em que houve abastecimento de acordo com o calendário.

Nesta senda, em 13/03/2023, diante dos áudios encaminhados a esta Promotoria de Justiça pela Sra. (mat. 6066593), e considerando que as matrículas anexadas aos presentes autos, determinou-se a notificação dos consumidores constantes da denúncia formalizada em 27/11/2023 referente às matrículas de: Sra. - mat. 6066312; Sr. - mat. 6066518; Sr. - mat. 6066585; Sr. - mat.6069630, bem como a Sra. - mat. 6066593, para que comparecessem na sede das Promotorias de Justiça de Carpina a fim de prestarem declarações sobre o objeto deste Procedimento.

Prontamente, aos 20 de Março de 2024, nesta Promotoria de Justiça, compareceram os seguintes consumidores:

- 1) , CPF no , residente na Rua D, nº 20, Bairro Cohab 1, Carpina - PE, Matrícula do Imóvel 6066585, telefone(s): (81) : **“que chegou água em sua residência na última segunda-feira, 18/03/2024 e na terça feira, 19/03/2024, pela manhã, não tinha mais água, muito embora conseguiu encher seus reservatórios, correspondente a oito mil litros de água; que durante este mês de março não foi cumprido os dias previstos no calendário, pois chegou apenas um dia, conforme dito acima, porém chega água em algumas casas da sua localidade e em outras não; que a frequência de água na sua residência é de uma vez**



ao mês a quarenta e cinco dias; que apesar de não ter chegado água na sua residência, conforme estabelecido, paga toda fatura mensal; que sua fatura tem mês que vem apenas a taxa, em outros meses vem em torno de setenta reais; que durante o mês gasta em torno de cem a duzentos reais com carro pipa, não gasta mais porque tem um vereador que fornece água na sua localidade; que faz mais de ano que essa situação persiste na sua rua”.

2) _____, CPF nº _____, residente na Rua _____, Bairro Cohab 1, Carpina - PE, Matrícula do Imóvel 6066593, telefone(s): (81) 9-8978-8464: **“que já fez denúncia da falta de água na sua localidade; que na sua localidade já passou mais de cinco meses sem chegar; que quando chega água é a noite, muito fraca, não enche nem sua cisterna; que chegou água no último domingo, apenas durante a noite; quem tem torneira alta não a água não chega porque não tem pressão; que no bairro da declarante tem lugares que não falta e quando falta passa dois dias sem água, e a pressão da água é forte que chega até no chuveiro; que tem um reservatório de cinco mil litros de água; que com água da compesa não consegue encher seus reservatórios; com essa água, economizando, consegue passar uma semana; que compra carro pipa e alguns vereadores também abastece a localidade declarante”.**

3) _____, CPF nº _____, residente na Rua _____, Bairro Cohab 1, Carpina – PE, Matrícula do Imóvel 6066348, telefone(s): (81) 9-9112-3490: **“que é esposa do senhor _____ - matrícula 6066348; que passou mais ou menos cinco meses chegando chegar praticamente nada de água em sua residência; após sua vizinha Mauricéia fazer uma denúncia e pessoas ameaçar de fazerem protesto, passou a chegar um dia e passar outros dias sem chegar; que tem conhecimento que na casa de mauricéia chegou um pouco de água essa semana, mas não encheu nem a cisterna dela; que essa semana não chegou água nenhuma na casa da declarante, inclusive sábado comprou água do carro-pipa; que paga a fatura todo mês, sem receber água; que quando chega água, passa apenas um dia e com essa água passa em torno de uma semana; que durante esse mês de março chegou apenas uma vez, durante um dia, muito fraca que não enche nem a cisterna, que tem passado quinze dias, as vezes um mês sem chegar água na sua residência: que na sua rua todos reclamam da falta de água e também compram água no carro pipa”.**

Logo após a coleta das declarações supra, e diante dos relatos dos consumidores relativo às matrículas diligenciadas pela própria COMPESA, sobre o não cumprimento do rodízio, abastecimento em vazão insuficiente, e não cumprimento do calendário, foram encaminhadas todas as declarações para fins de manifestação da COMPESA, e providências para regularização da situação denunciada.

A COMPESA, por sua vez, por meio do OFÍCIO Nº 347/2024/GGR/COMPESA - (48907978) COMPESA solicitou dilação de prazo para consolidar as devidas tratativas e em resposta apresentou o OFÍCIO Nº 430/2024/GGR/SGG/COMPESA - (49905453) informando que **“realizamos vistoria nos**



imóveis localizados nas ruas F e D, com o intuito de verificar a situação do abastecimento de água no local. Durante a vistoria, foi verificado que os clientes foram abastecidos satisfatoriamente, conforme Ordens de Serviços assinadas, em anexo, referente aos clientes relacionados no referido ofício. De acordo com a vistoria realizada em 22 de janeiro de 2024, em resposta ao Ofício de nº 02208.000.732/2023-0003 deste mesmo processo, já havíamos mostrado que todos os clientes destas ruas haviam recebido água e em relação ao mês reclamado, março de 2024, conforme histórico de consumos apresentados, mostra que todos os clientes receberam água e que destes, apenas o histórico de consumo da cliente de matrícula 6066593 não apresentou alteração, pois seu hidrômetro permanece com leitura ZERO, implicando falha no equipamento, pois mesmo assim a cliente assinou a Ordem de Serviço, anexada ao relatório, comprovando o fornecimento de água. O hidrômetro que apresentou defeito será devidamente substituído. Analisando ainda o Histórico de Consumo em anexo, dos clientes vizinhos aos reclamantes das ruas D e F, verificamos que os clientes foram bem abastecidos no mês de março de 2024, conforme reclamação discriminada no ofício supracitado.”

O que contradiz as declarações dos consumidores ouvidos em 20/03/2024. No dia 14/05/2024 foi certificado nos autos, que após contato telefônico com a denunciante para saber informações atualizadas sobre a denúncia, a mesma informou “**que faz 04 (quatro) semanas que não chega água em sua casa; que o Vereador sempre leva água para a comunidade, mas o carro está quebrado, e a água que ela dispõe hoje em sua casa é o restante que aparou das chuvas; que a situação permanece do mesmo jeito, nada mudou”**, tendo também prestado declarações a pessoa de:

1) _____, CPF no _____, residente na Rua D, nº 20, Bairro Cohab 1, Carpina - PE, matrícula do imóvel 6066585, telefone(s): (81) _____ “**que tomou conhecimento das informações encaminhadas pela COMPESA, através do Ofício no 02208.000.732/2024-0011, expedido por esta Promotoria, as quais o declarante contesta; que há mais de mês não chega água nem na sua residência, nem de moradores da localidade; que todos os moradores vivem comprando água em carro pipa; que no dia de ontem (13/05/2024) o declarante comprou dois mil litros de água no valor de R\$ 42,00 (quarenta e dois) reais; alega, ainda, que a situação piorou ainda mais.”**

Prova robusta de que o fornecimento de água pela COMPESA não está ocorrendo, sendo insuficiente o quantitativo de água fornecida pela COMPESA para a localidade, sendo esta a **última movimentação do procedimento**.

1.4 - SIM nº 02208.000.735/2023

Data da Instauração: 05/12/2023

Denunciante: Vereador Alexandre Barbosa

Localidade: Município de Carpina/PE, em especial a Rua Manoel Pereira de Moraes, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE

Trata-se de expediente aportado nesta Promotoria de Justiça, através de representação formalizada pelo vereador **Alexandre Barbosa de Anunciação Filho** deste município, consistente em Notícia de Fato, relatando supostas irregularidades e



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

deficiências na prestação de serviços públicos por empresa pública concessionária do serviço de fornecimento de água e tratamento de esgoto, **no município de Carpina.**

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos lançados na citada representação, a fim de esclarecer a situação narrada no expediente.

Em resposta, por meio do OFÍCIO Nº 1280/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44792216) a COMPESA apontou as informações que seguem: ***“abastecimento do município de Carpina, encontra-se regularizado, e possui um rodízio médio de 3 dias com água para 10 dias sem água. Ressaltamos que o sistema pode ser paralisado para realização de manutenções elétricas, mecânicas e hidráulicas programadas ou emergenciais, ou ainda por rompimento de alguma tubulação, necessitando assim da paralisação temporária do sistema; diante desses acontecimentos o abastecimento é retardado; e tão logo a manutenção é realizada o abastecimento é retomado e regularizado de acordo com o calendário de abastecimento; as informações pertinentes às ocorrências ficam disponíveis nos canais de atendimento da Compesa, onde todo cliente tem acesso às informações. Esclarecemos que a cidade de Carpina não possui sistema de esgotamento sanitário, implantado e operado pela Compesa; entretanto estão previstos investimentos em esgotamento sanitário, em todo Estado de Pernambuco, para atendimento ao novo Marco Regulatório do saneamento, conforme metas estabelecidas. Ressaltamos que estão disponíveis os canais de atendimento para o cliente Compesa, onde podem ser registradas as solicitações e ocorrências, além dos pontos de atendimento físico. Para melhor atendimento da demanda e verificar se existe algum caso específico de falta de água, solicitamos que sejam fornecidas as informações para realizarmos uma vistoria in loco.”***

É de bom alvitre ressaltar que todas as denúncias aportadas diretamente na 3ª Promotoria de Justiça envolvendo falta de abastecimento de água pela COMPESA e/ou descumprimento de calendário de abastecimento pela COMPESA ensejaram instauração de procedimento sobretudo a partir da identificação do consumidor e/ou logradouro ou comunidade.

Considerando que é fundamental a identificação da rua e/ou localidade além do número da matrícula do imóvel para dar andamento às demandas instauradas por esta Promotoria de Justiça na seara do consumidor, esta Promotoria de Justiça determinou por meio do Despacho que fosse encaminhado o OFÍCIO Nº 1280/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44792216) ao Senhor Vereador denunciante, bem como cópia do despacho, para manifestação.

Em seguida, por meio do OFÍCIO Nº 1287/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44949758) a COMPESA pontuou as seguintes informações: ***“que, no dia 17/12/2023, sofreu uma tentativa de ataque cibernético criminoso, ocasião em que, por prevenção, todos os seus servidores foram desligados, até que venha a ser garantida a segurança do procedimento, impedindo o ingresso a diversos sistemas e plataformas eletrônicas e de informática da Empresa, inclusive acesso à internet e ao e-mail dos colaboradores. Diante disso, a COMPESA, de imediato, passou a atuar no diagnóstico e combate à invasão, tendo sido inclusive aberto Boletim de Ocorrência da situação, dando ciência à autoridade policial acerca do ato criminoso do qual está Companhia foi vítima. Todavia, em que pesem os melhores esforços da equipe técnica, até o momento, ainda não foi possível o***



restabelecimento integral dos sistemas. Esclarecemos que o cadastro, o monitoramento, o armazenamento de dados e a gestão de prazos da Companhia são realizados por meio de sistemas próprios e que, além dos sistemas citados, outras funcionalidades essenciais para o funcionamento da Empresa estão inacessíveis, como rede local, telefones e ramais. Deste modo, preocupando-se com a possibilidade de haver a perda de prazos nesse período, solicitamos, que sejam excepcionalmente suspensos os prazos dos processos em curso, por um período, a princípio, de até 15 dias, a contar de 17/12/2023, para que possamos restabelecer o regular funcionamento dos nossos sistemas.”.

Diante da necessidade de se identificar o consumidor e/ou o logradouro, em 29/01/2024 determinou esta Promotoria de Justiça de Carpina que se mantivesse contato telefônico ou por e-mail com os números de telefone e dados registrados nas denúncias: (Audivia 1170974, data do registro: 25/01/2024) e (Audivia 1171570, data do registro: 26/01/2024) a fim de complementar as informações, para que esta Promotoria de Justiça pudesse tomar as providências necessárias.

Atendendo também ao despacho proferido por esta Promotoria de Justiça de Carpina foram listados todos os procedimentos que envolve a COMPESA neste Município de Carpina-PE, haja vista que o denunciante não listou os bairros que se encontram com deficiência de abastecimento e/ou descumprimento de calendário escolar, já existindo vários outros procedimentos instaurados sempre nominados por rua.

Nesta senda, em 26/02/2023 o vereador **Alexandre Barbosa de Anunciação Filho**, através do seu gabinete, encaminhou à Promotoria de Justiça de Carpina o Ofício nº 002/2024, alegando o seguinte: **“A solicitação se dá a partir dos transtornos que ocorrem na falta de água na cidade do Carpina, vários bairros vem sofrendo com a grande falta d’água, e ainda assim, chegando contas extremamente altíssimas mesmo com essa falta d’água, podendo obter um grande lucro para a COMPESA e um grande desastre para o povo carpinense, tendo em vista que se paga pelo serviço e o mesmo não é prestado de forma correta, o referido já foi solicitado juntamente ao órgão em questão e se estende há mais de 01 (um) ano e até a presente data nenhum retorno. Diante do referido e da grande procura da população, envio em anexo também um abaixo assinado feito pelos moradores em específico da Rua Manoel Pereira de Moraes do bairro Santo Antônio, com vários protocolos junto a Compesa e até a presente data nenhuma resposta e/ou abastecimento. Ressaltando que a falta d’água não se dá em específico só a essa rua e sim, a todo o bairro Santo Antônio e a todo município que vem sofrendo com a falta d’água. Solicitamos que seja aberta uma investigação sobre esse abastecimento de água em Carpina”.**

Em complemento o vereador encaminhou à Promotoria abaixo-assinado afirmando o que segue: **“...Ilustre Parquet, a falta de água é um problema antigo, que vem prejudicando bastante nossos munícipes, nos últimos meses o problema vem se agravando, os períodos sem o abastecimento, tem se estendido, por longos dias. Informo ainda que, alguns moradores tem realizado várias reclamações, sobre a falta de abastecimento junto a COMPESA, que já faz um bom tempo que não vem cumprindo com o seu papel, as contas são cobradas mês a mês, mas o serviço não está sendo devidamente prestado. O último dia de abastecimento, na área IV do Bairro Santo Antônio ocorreu em 15/12/2023, ou seja, hoje faz 34 dias que houve abastecimento na localidade, resalto que no mês de dezembro/2023, houve 01 (um) único dia com água, “se pode chamar de este serviço de abastecimento”,**



algumas horas de liberação de água, com baixa pressão. Desta forma, é mais que evidente que o abastecimento é irregular. Outro ponto, que merece destaque são os calendários informados no site da COMPESA, as informações ali contidas não correspondem com a veracidade da situação, nos dias informados não tem abastecimento, o calendário muda, sem nenhum esclarecimento. Não há na área manutenção ou serviço sendo realizado pela COMPESA, e também não há justificativa para tanto tempo sem abastecimento. Ressalto que, conforme imagem abaixo do calendário, haveria abastecimento nos dias 04, 05 e 06/01/2024, situação esta que não ocorreu, no dia 10/01/2024 ao verificar o calendário, a data para abastecimento seria 17, 18 e 19/01/2024. Importante mencionar que, os moradores da Rua Manoel Pereira de Moraes, Bairro Santo Antônio, através do telefone 0800 081 0195, realizarão várias reclamações junto a COMPESA, mas sem êxito, a companhia de abastecimento encerra o atendimento sem sanar o problema, ou sem dar qualquer explicação. Todos os protocolos abaixo são de moradores da Rua acima mencionada, que vem pleiteando pelos seus direitos, mas não obtiveram êxito. Diante deste descaso, com a população, vem recorrer ao fiscal da ordem e da justiça, que utilize dos meios legais se preciso coercitivos, para tutelar e salvaguardar o direito da população, que sofre não só pela falta de abastecimento, mas também por se sentir em desamparo, sendo obrigado a comprar água a particulares ou aguardar a caridade dos vereadores que dispõe de carro pipa de forma gratuita. Desta forma, Ilustre Parquet, que seja aberta uma investigação sobre este abastecimento da COMPESA DE CARPINA, que explique o porquê não permite a entrada dos clientes na agência sem agendamento, não dá qualquer satisfação sobre a situação do abastecimento e consequentemente consiga sanar esta situação. Na forte convicção sermos atendidos neste pleito e segundo o artigo 61, § 2 da Constituição brasileira de 1988, regulamentado pela Lei nº 9.709 de 1998, encaminhamos este documento em numeradas e assinadas por todos.”.

Em 28/02/2024 foram listados todos os procedimentos existentes, arquivados e em trâmite, em face de irregularidade no abastecimento pela COMPESA só no bairro Santo Antônio, em Carpina: 1) 02208.000.116/2021; 2) 02208.000.433/2021; 3) 02208.000.434/2021; 4) 02208.000.437/2021; 5) 02208.000.439/2021; 6) 02208.000.438/2021; 7) 02208.000.065/2022; 8) 02208.000.062/2022; 9) 02208.000.063/2022; 10) 02208.000.117/2022; 11) 02208.000.282/2022; 12) 02208.000.362/2022; 13) 02208.000.336/2022; 14) 02208.000.552/2022; 15) 02208.000.639/2022; 16) 02208.000.085/2023; 17) 02208.000.690/2023; 18) 02208.000.732/2023.

Por meio do OFÍCIO Nº 324/2024/GGR/SGV/COMPESA - (48649098) a COMPESA pontuou as seguintes informações: **“que, nos últimos meses, temos passado por dificuldades no abastecimento dos municípios atendidos pelo Sistema Integrado da Estação de Tratamento de Água de Paudalho (Tracunhaém, Carpina, Chã de Alegria e Paudalho). Essas dificuldades estão ligadas ao sistema de produção, onde estamos realizando serviços de melhorias e adequação. Atualmente, estamos operando o sistema com redução de vazão de cerca de 40% (Quarenta por cento) da sua capacidade total de produção. Imperativo indicar que, a diminuição está ocorrendo devido a necessidade extrema de paralisação para manutenção emergencial dos filtros, além da troca do leito de filtrante, com previsão de conclusão do serviço em 60 dias. Sendo assim, ajustamos o calendário de abastecimento do município e região, objetivando dar condição a continuidade da operação, mesmo que reduzida, durante o andamento dos serviços, ampliando dessa forma o rodízio, e buscando o abastecimento igualitário, com a distribuição**



do volume de água produzido proporcional ao número de habitantes por município”.

Apesar do denunciante ter comparecido à sala desta Promotoria de Justiça e dito que iria relacionar a matrícula na COMPESA dos imóveis das pessoas listadas no abaixo-assinado, tal compromisso não foi cumprido pelo nobre vereador.

Como **última movimentação deste procedimento**, foi efetuada diligência ministerial e certificado em 22/05/2024 alguns dos consumidores residentes na Rua **Manoel Pereira de Moraes**, Bairro Santo Antônio, nesta cidade de Carpina, que através de mensagens de WhatsApp enviadas nos dias 21 e 22/05/2024, confirmaram os fatos narrados na representação do vereador, e que o rodízio chega a superar 20 (vinte) dias sem água, não confirmando a informação da COMPESA contida no OFÍCIO Nº 1280/2023/GGR/SGV/COMPESA – (44792216) de que Carpina tem um **“rodízio médio de 3 dias com água para 10 dias sem água”**, senão vejamos:

1) **XXXXXXXXXXXX**, Rua Manoel Pereira de Moraes, nº 207, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE, matrícula do imóvel 040.580.0410.000, Grupo 13, telefone: (81) XXXXXXXX: **“Bom dia. Não está chegando água. Último dia foi dia 08/05.”**

2) **XXXXXXXXXXXX**, Rua Manoel Pereira de Moraes, nº 254, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE, matrícula do imóvel 60.38905, telefone: (81) XXXXXXXX: **“Aqui faz muito tempo que não chega água. Eu nem lembro mais o dia.”**

3) **XXXXXXXXXXXX**, Rua Manoel Pereira de Moraes, nº 200, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE, matrícula do imóvel 0402205800418.000, Grupo 15, telefone: (81) XXXXXXXX: **“Olá boa tarde. Há 25 dias que não chega água aqui. Passa mais de 20 dias pra poder chegar. Não aguento mais comprar água.”**

4) **XXXXXXXXXXXX**, Rua Manoel Pereira de Moraes, nº 262, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE, matrícula do imóvel 040.205.480.0074.000, Grupo 13, telefone: (81) XXXXXXXX: **“Boa tarde, teve água aqui dia 04 de maio, foi o último dia. Depois disso nada, tivemos que comprar água.”**

1.5 - SIM nº 02208.000.737/2023

Data da Instauração: 05/12/2023

Denunciante: Anônimo

Localidade: Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala - Carpina/PE

Trata-se de expediente aportado na Promotoria de Justiça de Carpina, através do sistema de Ouvidoria do Ministério Público, formalizada de forma anônima, consistente em Notícia de Fato contra a COMPESA, relatando que estão **“sem abastecimento de água da compesa por mais 40 dias. Se vai na sede, eles informam que é para aguardar a data do calendário, o mesmo não funciona para essa área, essa situação ocorre no seguinte endereço, Rua Padre João Ribeiro Bairro São Sebastião CEP 55818-525 (Ao lado do bar do Marcone) Preciso que o Ministério Público, atuem pelo consumidor para solução dessa ocorrência,**

pagamos as contas para ter o serviço prestado, se não tem que o órgão seja multado ou que façam o ressarcimento desses pagamentos efetuado e cancelando os próximos, porque se eu parar de pagar o nome vai parar nos órgãos de proteção ao crédito e ainda sou penalizado com o corte de um serviço que não é prestado. PRECISAMOS DE VOCÊS”.

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos lançados na citada representação, a fim de esclarecer a situação narrada no expediente.

Em resposta, por meio do OFÍCIO No 1272/2023/GGR/SGV/COMPESA - (44778752) a COMPESA apresentou as informações que seguem: ***“atualmente o regime de abastecimento médio da cidade de Carpina é de 03 dias com água e 10 dias sem. Ressaltamos que o sistema pode ser paralisado para realização de manutenções elétricas, mecânicas e hidráulicas, programadas ou emergenciais ou ainda por rompimento de alguma tubulação, necessitando assim da paralisação temporária do sistema; diante desses acontecimentos o abastecimento é retardado; e tão logo a manutenção é realizada o abastecimento é retomado e regularizado de acordo com o calendário de abastecimento, as informações pertinentes as ocorrências ficam disponíveis nos canais de atendimento da compesa, onde todo cliente tem acesso às informações. Para melhor atendimento da demanda e verificar se existe algum caso específico de falta de água, solicitamos que sejam fornecidas as informações para realizarmos uma vistoria in loco. Esclarecemos que a cidade de Carpina não possui sistema de esgotamento sanitário, implantado e operado pela Compesa; entretanto estão previstos investimentos em esgotamento sanitário, em todo Estado de Pernambuco, para atendimento ao novo Marco Regulatório do saneamento, conforme metas estabelecidas”.***

Em razão das informações prestadas, esta Promotoria de Justiça determinou em 03/01/2024 que fosse diligenciado *“in loco”*, pelo menos 05 (cinco) matrículas de clientes que não estivessem recebendo água pela COMPESA e comprovassem o alegado da denúncia anônima.

Isto posto, em certidão juntada pela secretaria desta Promotoria em 02/02/2024, após diligência realizada na **Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala - Carpina**, foram identificadas 06 (seis) matrículas de consumidores que comprovaram o alegado da denúncia, sendo eles:

1) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 32, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 6031366;

2) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 40-A, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 103153594;

3) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 26, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 6031196;

4) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 04, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 6031188;

5) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 13, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 60331471;

6) _____, Rua Padre João Ribeiro, nº 43, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula do imóvel nº 6031226.



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

Notificados, no dia 15/02/2024, às 10:30 horas na sede desta Promotoria foi realizada Audiência com a participação da COMPESA, com a finalidade de averiguar a falta de água da Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala, Carpina-PE, tendo participado da audiência, a Representante Ministerial titular da 3ª Promotoria de Justiça de Carpina, que ora subscreve, além de Representantes da COMPESA, nas pessoas da Coordenação de Carpina, Sr. Natanael Gerente Regional da Norte da Compesa, Sra. Gleice Brito e do Advogado, Dr. Frederico Melo Tavares – OAB/PE 17824-81, bem como 02 (dois) dos denunciante constantes da Certidão inserta no procedimento datada de 02/02/2024, sendo estes, a Sra. [REDACTED], representando a Sra. [REDACTED], residente na Rua Padre João Ribeiro, No 43, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula nº 6031226, a Sra. [REDACTED], representando o Sr. [REDACTED], residente na Rua Padre João Ribeiro, No 26, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula nº 6031196. Na ocasião, após considerações iniciais, passou a colher as declarações orais das pessoas presentes na Promotoria de Justiça, tendo **“os reclamantes alegado que há mais ou menos um ano estão com o rodízio de 11 (onze) dias sem água e 02 (dois) com água, mas que a vazão é insuficiente para abastecer os reservatórios e que tudo piorou de setembro de 2023 a janeiro de 2024, tendo a Sra. Marilene relatado que todos moradores da rua fazem uso de bomba, após o relógio, para conseguir encher os seus reservatórios, porque a vazão é insuficiente para encher os reservatórios, todavia a Sra. Elizama informou que não faz uso de bomba.”** A COMPESA, por sua vez, ratificou o rodízio e se disponibilizou para no dia 19/02/2024 realizar vistoria nos imóveis citados na certidão datada de 02/02/2024.

Nesta senda, após a data apazada para a vistoria, COMPESA enviou a esta Promotoria de Justiça o OFÍCIO nº 230/2024/GGR/SGV/COMPESA - (47507136) alegando que: **“realizamos vistoria da localidade supracitada. Durante a vistoria, foi verificado que todos os clientes relacionados no supracitado ofício foram abastecidos satisfatoriamente, conforme Ordens de Serviço assinadas em anexo. Imóveis verificados: Matrícula 6031366; Matrícula 103153594; Matrícula 6031196; Matrícula 6031188; Matrícula 6031471; Matrícula 6031226. Informamos que apenas os imóveis de matrícula 6031188 e 6031226, apresentaram falha na leitura do hidrômetro, como mostram os respectivos históricos de consumo em anexo, e mesmo assim as Ordens de Serviço foram assinadas, comprovando o abastecimento. Já providenciamos a substituição dos mesmos, para que possamos realizar a medição de consumo corretamente.”**

Em 11/03/2024 foi determinada a notificação dos consumidores citados “matrícula 6031366 - [REDACTED], imóvel de nº 32; - matrícula 103153594 - [REDACTED], imóvel de nº 40; - matrícula 6031196 - [REDACTED], imóvel de nº 26; - matrícula 6031188 - [REDACTED], imóvel de nº 20; - matrícula 6031471 - [REDACTED], imóvel de nº 13; e - matrícula 6031226 - [REDACTED], imóvel de nº 48”, para comparecerem na Promotoria de Justiça de Carpina no dia 18/03/2024, **todavia, após terem sido devidamente cientificados, não compareceram neste órgão, e segundo informações do Servidor Augusto, os mencionados consumidores demonstraram desinteresse no comparecimento a esta Promotoria de Justiça, alegando que a situação permanece a mesma.**

Assim sendo, foi encaminhamento cópia de todo procedimento à ARPE para atuação e manifestação diante do não fornecimento de água no endereço mencionado.

Por sua vez, a ARPE, através do Ofício de nº 123/2024, datado de 07/05/2024, informou que encaminhou Ofício de nº 122/2024 à COMPESA para



conhecimento da **NOTA TÉCNICA - ARPE - SANEAMENTO - nº 007/2024**, a qual relata que o município de Carpina possui duas fontes de Abastecimento: Barragem Orá, do Sistema Integrado Paudalho, localizada no Riacho Cursaí, no Município de Paudalho e a Barragem de Pindoba, no Município de Carpina. A Estação de Tratamento de Água de Paudalho, além de abastecer Carpina, também abastece os municípios de Tracunhaém, Chã de Alegria e Paudalho. Informou, ainda que a capacidade de projeto da referida ETA é de aproximadamente 180 l/s, mas atualmente está operando com vazão reduzida, produzindo em média 140 l/s, fato este ocasionado devido a problemas técnicos nos leitos filtrantes. A demanda atual necessária para atendimento das quatro localidades é de aproximadamente 360 L/s, o que está além da capacidade de projeto da estação de tratamento, obrigando o regime de abastecimento em rodízio. Segundo a Nota Técnica, Carpina possui 5 distritos, subdivididos em 44 áreas de abastecimento, onde há um rodízio médio de três dias com água por nove dias sem água, para as áreas abastecidas pela barragem do Orá (distritos 1, 2, 4 e 5). e dois dias com água por dez dias sem água para as áreas abastecidas pelo sistema Pindoba (distrito 3). **O abastecimento especificamente da Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala, enquadra-se na área de abastecimento do distrito V (Senzala/ Detran) com regime de abastecimento de 2 dias com água por 11 dias sem água.**

Por fim, a ARPE concluiu que *“atualmente a produção de água não atende as demandas necessárias a fim de retirar o município de Carpina e, especialmente a **Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala**, do sistema de rodízio sem a implantação das obras estruturantes previstas. Como medida de curto prazo recomenda-se otimizar o calendário de Abastecimento vigente de forma a cumpri-lo como apresentado a sociedade. Solitamos que a Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma evitar longos períodos de desabastecimento e que a ARPE seja informada a cada 6 meses do andamento das situações apresentadas: **Curto, Médio e Longo Prazo**”*.

Registre-se que ARPE, indicou para COMPESA como:

AÇÕES DE CURTO PRAZO:

Serão promovidos ajustes nos calendários de abastecimento, com redistribuição da vazão efetivamente produzida entre as localidades atendidas pela ETA Paudalho, com acompanhamento e monitoramento do cumprimento dos calendários ajustados.

AÇÕES DE MÉDIO PRAZO:

*Está sendo realizada uma intervenção na estação de tratamento que consiste na troca dos leitos filtrantes das seis unidades de filtração, isso permitirá incrementar a oferta de água para Carpina reduzindo o rodízio. A previsão é que esta obra seja concluída em 60 dias. **A Compesa também fez a aquisição recentemente de uma estação de tratamento de água (ETA) compacta portátil de ultrafiltração.** A previsão é que esta unidade esteja em funcionamento no máximo em 120 dias. Isto permitirá incrementar a vazão ofertada para a cidade de Carpina.*

AÇÕES DE LONGO PRAZO:

*Será realizada obra estruturadora para atendimento integrado de municípios da mata norte, através de contratação integrada para **Implantação do Sistema Produtor Integrado da Mata Norte, a partir da***

3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

Barragem de Carpina, desde já denominado **Sistema Produtor Carpinão**, conforme anteprojeto em fase final de elaboração na Compesa”.

Ou seja, a própria ARPE, na **última movimentação do procedimento** atesta que **a produção de água não atende as demandas necessárias a fim de retirar o município de Carpina e, especialmente a Rua Padre João Ribeiro, Bairro Senzala, do sistema de rodízio sem a implantação das obras estruturantes previstas**. Como medida de curto prazo recomenda-se otimizar o calendário de Abastecimento vigente de forma a cumpri-lo como apresentado a sociedade.

1.6 – SIM 02208.000741/2023

Data da Instauração: 07/12/2023

Denunciante: _____

Matrícula do Imóvel: 76271935

Localidade: Rua Ester Nazário Coutinho - Bairro Carneiro Leão - Carpina/PE

Trata-se de expediente aportado na Promotoria de Justiça de Carpina, através do sistema de Ouvidoria do Ministério Público, consistente em Notícia de Fato datada de 03/12/2023, formalizada pelo Sr. _____ a relatando supostas irregularidades na prestação de serviços públicos por empresa pública concessionária do serviço de fornecimento de água e tratamento de esgoto, no município de Carpina, em que a Audivia nº 1132253 diz que a **“Compesa é fornecedora de água do qual sou consumidor sob o contrato 76271935. No mês de novembro do corrente a Compesa suspendeu o abastecimento desde o dia 13. Chegou no dia 1º de dezembro e foi novamente suspenso no mesmo dia, sob alegação que estar em manutenção. Pelo calendário que segue anexo, a previsão de abastecer ficou para o dia 14 de dezembro de 2023. A Compesa, sem qualquer justificativa plausível vem prestando péssimo serviço de abastecimento, forçando o requerente a comprar água de carros pipas, sem saber qual a procedência da água. A Rua da Unidade consumidora fica na Rua Ester Nazário Coutinho, 162, Carneiro Leão, Carpina - PE. Os moradores da rua e do Bairro, pelo que se observa, estão também sofrendo com o desabastecimento, pois é intensa a movimentação de carros pipa no bairro. O Açude Cursai, que abastece a Cidade, está com ótima capacidade de acumulação de água. O que não se explica a falta de abastecimento por parte da Compesa. Quando a água chega a vazão é muito fraca e não dá para encher os reservatórios do requerente. Solicita providências por parte do Parquet para que ajuíze ação no sentido de obrigar a Compesa a prestar o serviço de abastecimento de água para o requerente. Que a Compesa seja obrigada a liberar a vazão d'água suficiente para completar o abastecimento na unidade consumidora do requerente. Obrigar Compesa a divulgar e respeitar o cronograma de abastecimento. Fiscalizar a indústria de abastecimento d'água, via carros pipas, pois aparentemente não há fiscalização da qualidade da água fornecida, haja vista a péssima distribuição de água pela Compesa. Demais providências que o Parquet entender necessária para solucionar esse grave problema imposto pela Compesa”**.

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos lançados na citada representação, a fim de esclarecer a situação narrada no expediente, cuja resposta demorou a chegar, tendo a COMPESA, através do Ofício nº _____



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

1287/2023/GGR/SGV/COMPESA – (44949758), informado que sofreu um ataque cibernético, e dessa forma solicitou a suspensão/dilação do prazo.

No dia 19/01/2024 através do Ofício de nº 63/2024/GGR/SGV/COMPESA – (45788969) a COMPESA alegou **“que o regime de abastecimento médio da cidade de Carpina é de 03 dias com água e 10 dias sem. Ressaltamos que o sistema pode ser paralisado para realização das manutenções elétricas, mecânicas e hidráulicas, ou por rompimento de alguma tubulação necessitando assim da paralisação temporária do sistema, retardando a data prevista do abastecimento; e assim que a manutenção é realizada o abastecimento é regularizado de acordo com o calendário de abastecimento. Para melhor atendimento da demanda e verificação de algum caso específico de falta de água, solicitamos que sejam fornecidas as informações para realizarmos uma vistoria in loco. Esclarecemos que a cidade de Carpina não possui sistema de esgotamento sanitário, implantado e operado pela Compesa, entretanto, estão previstos investimentos em esgotamento sanitário, em todo Estado de Pernambuco, para atendimento ao novo Marco Regulatório do saneamento, conforme metas estabelecidas”**.

Diante da resposta da COMPESA foi dado conhecimento ao denunciante, o qual em 25/01/2024 encaminhou e-mail discordando das informações: **“Sirvo-me do presente para contestar a resposta ao Ofício nº 02208.000.741/2023-0004 com as alegações trazidas pela Compesa. Alega que o regime instituído de 3 dias de abastecimento e 10 dias sem não é o que está sendo aplicado. 10 dias sem água já é absurdo. Na verdade, a Compesa está sempre descumprindo o calendário de abastecimento que ela própria criou. Sempre passa mais de 10 dias e quando a água chega nas torneiras a vazão é fraca e não consegue sequer completar a cisterna. Há canais de atendimento ao cliente, mas não resolve nossas reclamações quando solicitados. O funcionário que faz a abertura do cano mestre não abre completamente. Há mais de 2 anos que a caixa d'água foi abastecida com a força da vazão”**.

A Promotoria de Justiça designou audiência ministerial para o dia 15/02/2024, na qual, feitas as considerações iniciais, passou a colher as declarações do reclamante, tendo este alegado que depois da reclamação feito no Ministério Público, o rodízio e a vazão nos dias de água está conseguindo encher sua cisterna, e que passa 10 (dez) dias sem água e 03 (três) com água; A COMPESA através do Sr. **“** alegou que a **Rua Ester Nazário** tem uma parte elevada e que estava acontecendo vandalismo na válvula de liberação da água e que trocaram o local de abertura do registro tendo sido colocada uma trava mais resistente com a ajuda da Prefeitura Municipal de Carpina. Foi deliberado que o consumidor presente no ato, durante três meses monitorasse a água de acordo com o calendário divulgado pela COMPESA e informasse ao Ministério Público, mensalmente; e que fosse feita diligência *“in loco”* para colher informações de outros consumidores com nome e matrícula, que estivessem na mesma situação do denunciante.

Em 22/02/2024 foi certificado pela secretaria da Promotoria, em virtude de visita ao logradouro objeto do procedimento, **Rua Ester Nazário Coutinho, Bairro Carneiro Leão, Carpina-PE**, de que outros consumidores se encontram na mesma situação do denunciante, quais sejam:

1) **“**, Rua Ester Nazário Coutinho, **“**, Inscrição: 040.235.235.0215.000;



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

- 2) [REDACTED], Rua Ester Nazário Coutinho, nº [REDACTED], Inscrição: 040.235.235.0120.000;
- 3) [REDACTED], Rua Ester Nazário Coutinho, s/nº, Inscrição: 040.235.235.0179.000;
- 4) [REDACTED], Rua Ester Nazário Coutinho, nº 43, Inscrição: 040.235.235.0161.000;
- 5) [REDACTED], Rua Ester Nazário Coutinho, nº 10 Inscrição: 040.235.235.0197.000;
- 6) [REDACTED], Rua Ester Nazário Coutinho, nº 04 Inscrição: 040.235.235.0224.000.

Diante da lista acima com outros moradores/consumidores insatisfeitos, foi encaminhada à COMPESA para prestar informações sobre os imóveis ali listados em que registram, também, a falta de abastecimento de água a contento.

Em 02/04/2024 a COMPESA respondeu através do Ofício nº 319/2024/GGR/SGV/COMPESA - (48586705) que ***“nos últimos meses, temos passado por dificuldades no abastecimento dos municípios atendidos pelo Sistema Integrado da Estação de Tratamento de Água de Paudalho (Tracunhaém, Carpina, Chã de Alegria e Paudalho). Essas dificuldades estão ligadas ao sistema de produção, onde estamos realizando serviços de melhorias e adequação. Atualmente, estamos operando o sistema com redução de vazão de cerca de 40% (Quarenta por cento) da sua capacidade total de produção. Imperativo indicar que, a diminuição está ocorrendo devido a necessidade extrema de paralisação para manutenção emergencial dos filtros, além da troca do leito de filtrante, com previsão de conclusão do serviço em 60 dias. Sendo assim, ajustamos o calendário de abastecimento do município e região, objetivando dar condição à comunidade da operação, mesmo que reduzida, durante o andamento dos serviços, ampliando dessa forma o rodízio, e buscando o abastecimento igualitário, com a distribuição do volume de água produzido proporcional ao número de habitantes por município”***.

Dado conhecimento a todos os denunciante(s) relacionados neste Procedimento sobre o teor do Ofício nº 319/2024/GGR/SGV/COMPESA – (48586705), comparecerem a esta Promotoria de Justiça no dia 06/05/2024, para prestarem declarações, os consumidores residentes na mesma **Rua Ester Nazário Coutinho**, no Bairro Carneiro Leão, Carpina – PE, os quais declararam o seguinte:

1) [REDACTED] CPF nº [REDACTED], Rua **Ester Nazário Coutinho**, nº 162, Bairro Carneiro Leão, Carpina – PE, matrícula do Imóvel nº 76271935: ***“que ratifica a denúncia realizada na Ouvidoria do Ministério Público, no sentido de que a COMPESA não está cumprindo o calendário de abastecimento, bem como a vazão da água permanece insuficiente para chegar água na casa do declarante; esclarece que na última semana chegou água na sua residência, não lembrando exatamente o dia, mas permaneceu com água por mais ou menos dois dias; esclareceu, ainda, que já chegou com atraso e o mesmo já tinha comprado água no carro pipa; que nesse dia a vazão foi maior e chegou água na residência do mesmo.”***

2) [REDACTED] CPF nº [REDACTED], Rua **Ester Nazário Coutinho**, nº 02, Bairro Carneiro Leão, Carpina - PE, telefone(s): (81) [REDACTED], matrícula do Imóvel nº 5903947: ***“que a situação da falta de água em sua localidade é péssima, pois já faz dois meses que***

não chega água em sua residência e está comprando água em carro pipa; que tem um reservatório de aproximadamente três mil litros de água e tem comprado a cada quinze dias a quantidade de água correspondente a setenta reais; que permanece recebendo as faturas de água no valor de cinquenta e seis reais; que apesar de não ter recebido o abastecimento de água pela compesa, tem efetuado o pagamento das faturas para evitar o corte.”

3) _____, CPF nº _____, Rua Ester Nazário Coutinho, nº 38, Bairro Carneiro Leão, Carpina - PE, telefone(s): (81) _____, matrícula do Imóvel nº 5903815: **“que já faz mais de dois meses que não chega água em sua residência; que tem um reservatório de água de aproximadamente dois mil e quinhentos litros de água; que compra água no carro pipa duas vezes ao mês e paga em torno de sessenta reais, mas como a água não é suficiente também recebe ajuda do vereador “G Motos”, que também reside no Loteamento; que permanece recebendo as faturas de água no valor de cinquenta e sete reais e apesar de não ter recebido a abastecimento por parte da COMPESA, efetua o pagamento para evitar o corte.”**

4) _____, CPF nº _____, Rua Ester Nazário Coutinho, nº _____, Bairro Carneiro Leão, Carpina - PE - matrícula do Imóvel 77473710: **“que faz mais de um ano que chegou água em sua residência; que possui um reservatório de mais ou menos dois mil e trezentos litros de água; que durante o tempo que não chega água em sua residência compra água em carro pipa a cada quinze dias e paga em torno de setenta reais; que também recebe ajuda de abastecimento de alguns vereadores; que durante esse período sem abastecimento de água em sua residência, permaneceu recebendo a fatura mensal de água e efetuando o pagamento; que no mês passado solicitou da compesa o corte da água de sua residência.”**

5) _____, CPF nº _____, Rua Ester Nazário Coutinho, nº 04, Bairro Carneiro Leão, Carpina - PE, telefone(s): (81) 9-9455-2793, matrícula do Imóvel 5903890: **“que faz dois meses que não chega água em sua residência; que possui reservatório de água de quatro mil litros; que compra água no carro pipa uma vez ao mês e paga o valor de cento e vinte reais; que permanece recebendo as faturas de água mensalmente e efetua o pagamento para evitar o corte; que esclarece que o titular da contra apresentada é o seu esposo, Sr. _____.”**

Diante do relatado verifica-se que a situação de abastecimento pela COMPESA na **Rua Ester Nazário Coutinho**, Bairro Carneiro Leão, Carpina - PE permanece insatisfatória, fazendo com que os consumidores tenham que adquirir de água de carros pipa em face da falta de prestação de serviço adequada pela concessionária, ora demandada, sendo esta a **última movimentação do procedimento**.



1.7 – SIM 02208.000.010/2024

Data da Instauração: 03/01/2024

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 6016642

Localidade: Avenida Capitão Oswaldo - Bairro Cajá - Carpina/PE

Trata-se de procedimento instaurado a partir de denúncia feita presencialmente nessa Promotoria de Justiça no dia 03/01/2024, pela Sra. [REDACTED], residente na **Avenida Capitão Oswaldo**, nº [REDACTED], Bairro Cajá, Carpina – PE, matrícula do imóvel nº 6016642, alegando falta de água há mais de 15 (quinze) dias.

No dia seguinte, 04/01/2024, também compareceu presencialmente na sede das Promotorias de Carpina, o Sr. [REDACTED], informando que mora na **Avenida Capitão Oswaldo**, nº [REDACTED], Bairro Cajá, Carpina – PE, matrícula do imóvel nº 656311, e que há 15 (quinze) dias que não é abastecido pela COMPESA. No dia 02/02/2024, o citado consumidor veio, mais uma vez, neste órgão ministerial declarando que de acordo com o calendário da COMPESA, era para ter sido abastecido desde o dia 01/02/2024 mas nada da água chegar no seu imóvel, e finalizou solicitando providências.

Em 05/01/2024 a Promotoria de Justiça oficiou a COMPESA sobre as denúncias solicitando informações preliminares, bem como, designou audiência para o dia 15/02/2024.

Em 09/02/2024, através do ofício nº 144/2024/GGR/SGV/COMPESA - (46666061), a COMPESA respondeu à solicitação ministerial informando que **“foi realizada uma vistoria nos referidos imóveis com o intuito de verificar a situação do abastecimento no local. Durante a vistoria, foi verificado que os clientes foram abastecidos satisfatoriamente pela rede de distribuição, conforme ordens de serviço assinadas a baixo. Conforme o Histórico de Consumo dos clientes reclamantes, houve abastecimento em dezembro, período em que consta a reclamação, pois a média de água recebida manteve-se constante, mostrando que todos os meses a rua é abastecida. Segue em anexo também, ordens de serviço assinadas por clientes vizinhos aos reclamantes, confirmando o abastecimento da referida rua. (...) Foi observado que no período que antecedeu a reclamação, foram realizadas duas manutenções emergenciais no sistema de bombeamento responsável pelo abastecimento das cidades de Carpina e Tracunhaém, e no sistema da Estação de Tratamento de Água, localizadas em Paudalho, onde foram necessários 5 dias de manutenção para restabelecer o sistema. Tal ação foi amplamente divulgada nas mídias de rádio, bem como nos canais de atendimento da Compesa, conforme comunicado em anexo.”**

Na audiência ministerial do dia 15/02/2024 os reclamantes alegaram **“que o rodízio é longo, de 10 (dez) dias sem água para 02 (dois) a 03 dias com água com vazão fraca, chegando muitas vezes a passar de 15 (quinze) a 22 (vinte e dois dias) sem água, levando a ter que comprar carro pipa mesmo sem ter condições financeiras e que não possuem bomba para puxar a água do cano da COMPESA para abastecer suas casas”**. A COMPESA, por sua vez, ratificou o rodízio, esclarecendo a necessidade dos presentes atualizarem os cadastros, bem como explicou sobre **“um projeto reestruturador de reintegração de bacias, visando retirar Lagoa do Carro e Carpina do rodízio e passarem a utilizar água do reservatório de Lagoa do Carro, que é bem maior que o de Paudalho. Esclareceu, ainda, que o citado projeto está na fase de orçamento, e que o projeto terá prazos úteis e será**



cumprido durante cinco anos, bem como, que irá beneficiar em torno de oito municípios.”

Na referida audiência foi deliberado que os consumidores presentes atualizassem os seus cadastros junto à COMPESA, bem como foi solicitado deles que durante três meses monitorasse a água de acordo com o calendário divulgado e informasse ao Ministério Público, mensalmente, além de diligência “*in loco*” para colher informações de outros consumidores com nome e matrícula, que estejam na mesma situação dos denunciante; e por fim, com relação à COMPESA, solicitou-se informações detalhadas sobre o projeto reestruturador, no prazo 10 (dez) dias úteis.

Foram realizadas diligências na **Avenida Capitão Oswaldo**, nº 199, **Bairro Cajá**, Carpina – PE, em face de deliberação na retro citada audiência, oportunidade em que foram colhidas dados de outros consumidores com nome e matrícula, que se encontram na mesma situação dos denunciante, quais sejam:

- 1) _____, Avenida **Capitão Oswaldo Freire**, nº _____, Bairro Cajá, Carpina – PE, Contrato nº 040.220.550.0452.000;
- 2) _____, Avenida **Capitão Oswaldo Freire**, nº _____, Bairro Cajá, Carpina – PE, Contrato nº 040.220.470.0329;
- 3) _____, Avenida **Capitão Oswaldo Freire**, nº _____, Bairro Cajá, Carpina – PE, Contrato nº 040.220.470.0337.000;
- 4) _____, Avenida **Capitão Oswaldo Freire**, nº _____, Bairro Cajá, Carpina – PE, Contrato nº 040.220.485.0094.000;
- 5) _____, Avenida **Capitão Oswaldo Freire**, nº _____, Bairro Cajá, Carpina – PE, Contrato nº 040.220.570.0436.000 - Grupo 15.

Diante das diligências, a COMPESA foi oficiada em 21/02/2024 para averiguar a situação dos imóveis acima listados, haja vista que se trata de consumidores que reclamam a mesma situação dos denunciante originários.

No dia 28/02/2024 novamente compareceu nesta Promotoria de Justiça o Sr. _____, oportunidade na qual informou que conforme o calendário de abastecimento disponibilizado pela COMPESA, sua residência deveria ser abastecida nos dias 18, 19, 20 e 21/02/2024, entretanto o fornecimento não foi realizado. No dia 01/03/2024 a filha do Sr. **Marcos** entrou em contato, oportunidade na qual informou que conforme o calendário de março de 2024, disponibilizado pela COMPESA, sua residência só será abastecida no dia 14/03/2024, ficando 23 dias sem abastecimento. Vale ressaltar que a COMPESA **não cumpriu com o último abastecimento, referente ao calendário no mês de fevereiro, que foi informado que seriam 4 dias com água e na prática sua casa só foi abastecida no dia 20/02/2024 e de forma parcial.**

Diante de tais informações, esta Promotoria de Justiça oficiou em 04/03/2024 a ARPE - Agência de Regulação de Pernambuco, solicitando informações técnicas sobre a viabilidade calendário de abastecimento de água pela COMPESA, com um rodízio de 11 (onze) ou mais dias sem fornecimento de água para 02 (dois) com água, que por conta do não cumprimento e/ou alteração de calendário, alongava-se por mais de 20 (dias) sem fornecimento de água, bem como notícias se havia reclamações na citada agência, por falta de água no logradouro objeto deste procedimento.

No dia 18/03/2024 o Sr. _____ compareceu nesta Promotoria de Justiça, oportunidade na qual relatou que a COMPESA **alterou o calendário de abastecimento e que sua casa não foi abastecida**, e que diante da situação, mesmo sem condições, precisou comprar R\$ 90,00 reais de água.



A COMPESA, através do ofício nº OFÍCIO Nº 260/2024/GGR/SGV/COMPESA – (47925976) informou que **“considerando os problemas de escassez hídrica, a carência de mananciais e o crescimento populacional de diversos municípios da Mata Norte. Como alternativa para suprir a demanda por água para abastecimento humano de diversas cidades, foi definida como manancial a Barragem Carpina, com capacidade de acumulação de 270 milhões de m³, dos quais 100 milhões são acumuláveis e 170 milhões se constituem no volume de espera para contenção de enchentes do Rio Capibaribe, com condições de regularizar retiradas de até 2,0 m³/s para a acumulação permitida. Assim, foi proposta a Implantação do Sistema Produtor Integrado da Mata Norte, a partir da Barragem de Carpina, atualmente encontra-se em fase de elaboração de orçamento. Os municípios contemplados pelo Sistema Produtor da Mata Norte são: Limoeiro, Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém, Nazaré da Mata, Lagoa de Itaenga, Glória do Goitá e Feira Nova, beneficiando uma população total de 301.618 habitantes, a partir da vazão de projeto 878,22 L/s. O anteprojeto prevê ainda o remanejamento da adutora de água tratada entre Paudalho e Chã de Alegria que também serão beneficiados, uma vez que a Estação de Tratamento de Água existente em Paudalho atenderá exclusivamente esses dois municípios. Na primeira etapa estão previstos os municípios de Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém e Nazaré da Mata e, na segunda etapa por sua vez, Lagoa de Itaenga, Glória do Goitá, Feira Nova e Limoeiro. O Sistema será composto de captação na Barragem de Carpina, localizada em Lagoa do Carro, Estação de Tratamento de Água com capacidade de 880 L/s, sendo 500 L/s na primeira etapa e adutoras para as localidades. Para melhor entendimento e descrição das unidades, o sistema foi dividido em dois Tramos (Norte e Sul). Tramo Norte, considera o subsistema que abastecerá os municípios localizados na parte Norte do sistema, beneficiando os municípios de Limoeiro, Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém e Nazaré da Mata, levando uma vazão de 679 l/s. O Tramo Sul, considera o subsistema que abastecerá os municípios localizados na parte Sul do sistema, beneficiando os municípios de Lagoa de Itaenga, Feira Nova e Glória do Goitá, levando uma vazão de 203 l/s”**.

A ARPE, por sua vez, através do Ofício de nº 080/2024, informou que encaminhou o Ofício nº 081/2024 à COMPESA determinando: **“Que a Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma a evitar longos períodos de desabastecimento no município de Carpina; Que seja encaminhado à Arpe Cronograma de Execução das ações de curto, médio e longo prazo apresentado no Ofício Compesa/DIN/GRC Nº 12/2024 (Doc. SEI nº 47861446).”**

Ademais, através do expediente supracitado, a ARPE encaminhou a Nota Técnica nº 004/2024 indicando que **“a Avenida Capitão Osvaldo Freire, no Município de Carpina apresenta um regime de abastecimento de 5 dias com água por 10 dias sem água e, por ocasião de demanda semelhante, foi encaminhado ao Ministério Público um relatório referente ao abastecimento do logradouro, conforme documento anexo [Anexo (47866532)]. A Compesa apresentou, conforme Ofício (47861446), as ações de curto, médio e longo prazo que visam amenizar e futuramente retirar o município de Carpina do rodízio de água. Conforme apresentado, atualmente a produção de água não atende as demandas necessárias a fim de retirar o município de Carpina e, especialmente a Avenida Capitão Osvaldo Freire, do sistema de rodízio sem a implantação das obras estruturantes previstas. Como medida de curto prazo recomenda-se otimizar o calendário de Abastecimento vigente de forma a cumpri-lo como apresentado a sociedade.**



Solicitamos que a Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma evitar longos períodos de desabastecimento e que a ARPE seja informada a cada 6 meses do andamento das situações apresentadas: Curto, Médio e Longo Prazo”.

Por fim, a ARPE concluiu na Nota Técnica que **“Conforme apresentado, atualmente a produção de água não atende as demandas necessárias a fim de retirar o município de Carpina e, especialmente a Avenida Capitão Osvaldo Freire, do sistema de rodízio sem a implantação das obras estruturantes previstas. Como medida de curto prazo recomenda-se otimizar o calendário de Abastecimento vigente de forma a cumpri-lo como apresentado a sociedade. Solicitamos que Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma evitar longos períodos de desabastecimento e que a ARPE seja informada a cada 6 meses do andamento das situações apresentadas: Curto, Médio e Longo Prazo.”**

Mantido contato telefônico com o denunciante **Marcos Fernando Domingues**, no dia 07/05/2023, informou que no **“mês de maio chegou até cedo iniciou dia 01/05/2024 e terminou ontem dia 06/05/24 as 08 h. mas nos meses anteriores o calendário deles era água por 3 a 4 dias porém só chegava no penúltimo dia o desse mês até agora começou cumprindo o calendário porém a água só chega de madrugada todos os dias e não durante o dia como e para ser”**.

Como **última movimentação do procedimento**, em virtude de diligência ministerial na residência da denunciante **Edilene Maria de Farias**, foi recebida pela pessoa de **Ronaldo**, o qual disse **“que a compesa não cumpre o calendário de abastecimento d’água”**, vê-se que a situação ainda não foi solucionada de forma contínua e permanente por parte da demandada.

1.8 – SIM 02208.055/2024

Data da Instauração: 29/01/2024

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 76040640

Localidade: Residencial Sossego - Bairro IPSEP - Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA DE FATO instaurada em 29/01/2024 a partir de denúncia formulada no sistema Audivia da Ouvidoria sob o nº 1172220 em que o denunciante, **“*XXXXXXXXXXXX*”, morador do Residencial Sossego, Bairro Ipsep, Carpina - PE, relata no dia de 26/01/2024 o seguinte: “Olá! Venho através deste mostrar minha indicação à Compesa. Sou morador do bairro do Ipsep, Carpina, mais precisamente no residencial sossego e o que está acontecendo aqui, não só comigo, mas com todos moradores, mais de 50 casas, é a falta de água que está cada vez pior, tá virando discado total. O calendário de água que eles passam, através do aplicativo, nunca bate com a realidade, a coisa tá tão séria que juntamos as roupas para lavar quando a água chegar, mas, demora tanto q as baratas começam a roer as mesmas. Se vc liga ao call center eles nunca te dão uma informação correta, ou dizem que o sistema deles está fora do ar, pra onde você corre não é assistido, e fica tudo por isso mesmo, não acontece nada e, você ainda tem que pagar a conta no fim do mês, se não, vai pra o SERASA. É um absurdo, um descaso total com quem paga seus impostos e não vê retorno algum. Aqui na minha casa, no último mês, passamos um mês sem água, tivemos que pagar a”**

Compesa e compra água dos carros pipas. Vergonhoso! Uma andorinha só não faz verão, mas, tenho fé em Deus que o MPPE intervenha por todos nós, que já não aguentamos mais esse discado”.

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos da citada denúncia e adoção das providências necessárias para sanar a ausência de abastecimento acaso procedente.

Em resposta, por meio do OFÍCIO Nº 138/2024/GGR/SGV/COMPESA - (46607335) a COMPESA apontou as informações que seguem: **“abastecimento durante vistoria realizada na localidade supracitada, foi verificada a existência de algumas ligações clandestinas que dificultam a saturação da rede e desequilibra o sistema. Neste sentido a coordenação local vem atuando para minimizar essas ações, e normalizar/viabilizar o abastecimento de água na área. A localidade segue um regime de abastecimento de 03 dias com abastecimento por 11 dias sem abastecimento. O abastecimento está regular conforme calendário disponível em nosso site. Informamos ainda que não localizamos matrícula no nosso sistema comercial em nome do reclamante. Solicitamos a matrícula do imóvel do reclamante para uma fiscalização específica para sua residência ou ele pode procurar um dos nossos canais de atendimento para fazer o registro de sua reclamação e assim termos ciência do que pode estar acontecendo no imóvel específico”.**

Diante da manifestação da COMPESA foi solicitado ao denunciante a matrícula do seu imóvel para fins de uma fiscalização específica pela COMPESA em face da denúncia, tendo o Sr. **“-”,** por meio de e-mail remetido a esta Promotoria em 23/02/2024 as seguintes informações: **“Gostaria de aproveitar a oportunidade e me manifestar, mais uma vez, acerca da resposta que a COMPESA deu através do ofício, sobre a falta de água aqui no Residencial Sossego. A COMPESA trata a falta de água aqui no Residencial como “suposta falta d’água”, pois bem, eu já estive lá por diversas vezes, pessoalmente e, também, através de ligações ao 0800 (segue em anexo protocolos), uma central que fica em São Paulo, que não sabe nossa realidade aqui em Pernambuco e que muitas vezes, está com o sistema fora do ar ou não resolve nada. No mesmo ofício, informa que nós temos abastecimento por 3 dias e 11 sem abastecimento, o que não ocorre. Também mostra um calendário de abastecimento, informando que a água chega no dia 22 de fevereiro. Se acessarmos agora o aplicativo da COMPESA, o calendário da água já foi modificado para o dia 24 de fevereiro (segue em anexo) e, provavelmente, se chegar aqui no Residencial, vai ser no último dia, sem chances nem para abastecer mil litros de água e cobrar uma conta de R\$ 112,32 por isso. A única coisa que chega aqui, sem falta e com muita fidelidade, é a conta pra pagar (segue em anexo) e com aviso de débito que, caso não seja liquidado, o abastecimento de água será suspenso. Como pode a COMPESA suspender o fornecimento de água se o mesmo não existe? Para não ficarmos sem água, estamos comprando aos carros-pipa, sem saber a procedência dessa água e pagando um valor mais alto, ou seja, temos que pagar a COMPESA, do contrário ela deixa o nosso nome negativado, e também, aos carros-pipa. Caso você queira cancelar o abastecimento da COMPESA e ficar comprando do carro-pipa, você ainda tem que pagar, mensalmente, uma taxa de R\$ 17,00 a COMPESA. Estamos vivendo dias de fortes ondas de calor e não temos água pra nada. Lamentável!”.**



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

Em 26/02/2024 foi determinado por esta Promotoria de Justiça de Carpina que, mais uma vez, fosse oficiada a COMPESA solicitando informações precisas sobre o teor do citado expediente, inclusive sobre os vários protocolos de reclamação do consumidor, alteração de calendário de abastecimento, e diminuição do prazo de rodízio, uma vez que com as ocasionais alterações do calendário o consumidor seria mais prejudicado ainda, haja vista que passariam mais dias, além dos 11, sem o fornecimento do serviço.

Em diligência no logradouro objeto da denúncia, foram identificados outros consumidores na mesma situação do denunciante, que prestaram as declarações abaixo descritas nesta Promotoria de Justiça no dia 03/04/2024:

1) _____, CPF nº _____, RG nº _____, SSr AL, residente na Residencial Sossego, nº 258, Casa nº 01, Bairro IPSEP, Carpina- PE, telefone(s): (81) _____, matrícula do imóvel nº 76040615: ***“fazia mais de mês que não havia chegado Água na casa da declarante; a declarante informa que na localidade Que reside ocorre de chega água na casa vizinha e na sua não chega; Que no dia de ontem chegou água no residencial no período da manhã, Mas não chegou na casa da declarante, e a mesma teve que comprar Quatro mil litros de água no carro-pipa, que custou oitenta reais; que a Água só chegou na casa da declarante à noite; que até o presente Momento ainda tem água na casa da declarante, tendo inclusive Conseguído tomar um banho de chuveiro, o que não acontecia há Tempo; que havia tempo que o calendário não estava sendo cumprido, Porém estava previsto para chegar água no dia de ontem (02/04/2024) até O meio dia de hoje, e realmente foi cumprido; que está com o relógio da Compesa quebrado, já informou a compesa, mas até o momento não Chegou ninguém para consertar”***.

2) _____, CPF no _____, RG no _____, residente na Rua _____, Santa Cruz, 2057, Casa 32, Residencial Sossego, Bairro IPSEP, Carpina - PE, matrícula do imóvel nº 5900832, telefone(s): (81) _____: ***“fazia pouco mais de um mês que não tinha chegado água na casa da declarante; que chegou água no dia de ontem (02/04/2024), no período da manhã e até o presente momento ainda tem água; a declarante construiu uma cisterna com capacidade de aproximadamente onze mil litros de água; que a cisterna da declarante está cheia porque já tinha a água que havia comprado no carro pipa e com a água que chegou da compesa no dia de ontem, acabou de completar a capacidade da cisterna; que quando chegou água ontem estava muito fraca, mas hoje ela pode ver na torneira do jardim que a água está forte, o que é surpreendente para a declarante, pois há muito tempo que não chegava água; que não tem sido cumprido o calendário da compesa, nem com a relação a data prevista nem com relação a quantidade de dias; que esse problema persiste há aproximadamente seis meses; na localidade da declarante pode-se ver muito movimento de carro pipa, visto ***que todos os moradores tem abastecido seus reservatórios com a água que compra em carro pipa***, porém tem pessoas humildes que não dispõe de condições para comprar carro pipa; na localidade da declarante ocorre de chegar água em algumas casas e em outras não, a exemplo da sua vizinha, sra. maria josé miranda da silva, que é a***



última casa a chegar água. que a fatura de água chega todo mês e a declarante paga normalmente. que nunca existiu esse problema na localidade da declarante, mas nos últimos meses tem passado esse transtorno pela falta de abastecimento. que reside na localidade da declarante desde dois mil e seis e no início não tinha esse problema, mas de um ano pra cá iniciou o problemas e só tem piorado cada vez mais, pois quem não tem reservatório está sofrendo muito; que há uns três dias chegou um carro da compesa com vários funcionários e estes olharam as instalações de água, mas a declarante não sabe informar se foi identificado algum problema, mas no dia seguinte chegou água e permanece até o presente momento”.

A **última movimentação do procedimento** mostra informação datada de 10/05/2024 do Sr. _____ indicando que na citada data não houve fornecimento de água, em que pese o calendário indicar as datas 09, 10 e parte do dia 11/05/2024 como dias de abastecimento pela COMPESA na localidade, comprovando-se que o fornecimento não está ocorrendo de forma contínua e eficaz conforme informações trazidas pelo calendário divulgado pela própria COMPESA, em que pese as intervenções ministeriais.

1.9 – SIM 02208.000.118/2024

Data da Instauração: 07/03/2024

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 6146171

Localidade: Rua Bernardino Santana - Bairro Senzala - Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA DE FATO instaurada em 07/03/2024 a partir de denúncia formulada presencialmente pelo Sr. _____, residente na Rua Bernardino Santana, _____, Bairro Senzala, Carpina/PE, matrícula 6146171, relatando o que se segue: **“conforme o calendário de abastecimento de água, disponibilizado pela COMPESA, deveria chegar água em sua residência no dia 06/03/2024 de forma integral e no dia 07/03/2024 de forma parcial, se encerrando às 09h da manhã. Entretanto, o declarante informa que sua casa não foi abastecida. Diante do exposto o declarante procurou esta Promotoria de Justiça para que sejam tomadas as medidas cabíveis.”**

Como primeira diligência determinou-se que a secretaria desta Promotoria diligenciasse com o denunciante as fotos a que fez referência no atendimento sobre o relógio da COMPESA instalado na sua casa comprovando o não abastecimento, tarefa cumprida em 11/03/2024.

Conforme certidão de 18/03/2024 foi providenciada pela secretaria desta Promotoria diligência na Rua **Bernardino Santana**, Bairro Senzala, Carpina/PE, foram coletadas dados de outros consumidores em idêntica situação, sendo eles:

- 1) _____ Inscrição: 040.235.490.0192.000 Rua José Bernardino de Santana, _____, Bairro Senzala, Carpina/PE;
- 2) _____ Inscrição: 040.235.490.186.000 Rua José Bernardino de Santana, _____, Bairro Senzala, Carpina/PE;
- 3) _____ Inscrição: 040.235.495.0119.000 Rua José Bernardino de Santana, _____, Bairro Senzala, Carpina/PE;



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

- 4) Inscrição: 040.235.500.0007.000 Rua José Bernardino de Santana, nº 63, Bairro Senzala, Carpina/PE;
- 5) **Artemis Arcelino Diniz Silva** Inscrição: 040.235.495.0129.000 Rua José Bernardino de Santana, nº 025, Bairro Senzala, Carpina/PE;
- 6) **Sebastião Vicente dos Santos** Inscrição: 040.235.500.0214.002 Rua José Bernardino de Santana, nº 08, Bairro Senzala, Carpina/PE.

Em razão das informações prestadas, esta Promotoria de Justiça determinou a notificação dos consumidores constantes da supra citada certidão, tendo no dia 25/03/2024 prestado declarações na sede das Promotorias de Justiça de Carpina:

1) _____, CPF nº _____, Rua José Bernardino de Santana, nº 25, Bairro Senzala, Carpina - PE, telefone(s): (81) _____, matrícula do Imóvel nº 6136150, que: **"no dia 09/03/2024, foi o último dia que chegou água em sua residência; que de acordo com o calendário da COMPESA deveria ter chegado água no último dia 19/03/2024, portanto não chegou; na oportunidade o declarante apresentou as faturas de água de sua residência referentes os meses de novembro e dezembro/2023 e janeiro e fevereiro/2024, registrando apenas de um a quatro metros cúbicos de água consumido nos referidos meses, o que configura a real falta abastecimento de água na sua localidade; que tem pago apenas o valor da taxa mínima; que não tem conhecimento do cancelamento das faturas pela falta de abastecimento, esclarecendo que não tem tempo disponível porque trabalha o dia todo e pela dificuldade de atendimento na Compesa, pois quando chega na compesa não consegue falar com ninguém; esclareceu ainda que na época que CHARLES, trabalhava na COMPESA de Carpina, o mesmo era muito acessível e atencioso com os consumidores, mas atualmente não tem mais acesso aos funcionários da COMPESA; que não dispõe de cisterna na sua residência, apenas um reservatório de mil litros e botijões para acumular a água que compra em carro pipa; que tem tido um custo mensal no valor de cento e vinte reais, além da taxa da COMPESA no valor de cinquenta e seis, cinquenta e sete reais, pois independente de ter ou não água, paga a sua fatura em dia; que apresentou um vídeo com o barulho que faz na torneira de sua casa, além de que quando chega água é sem pressão, não sobe nem chuveiro da casa do declarante; que no final da rua do declarante, chega água na casa dos moradores, sem muita pressão, mas os moradores conseguem encher seus reservatórios".** (Evento 0016).

2) _____, CPF nº _____, Rua José Bernardino de Santana, nº 008, Bairro Senzala, Carpina - PE, telefone(s): (81) _____, matrícula do Imóvel nº 07808729.5. Na ocasião, relatou: **"Que a última vez que chegou água na residência do declarante foi no dia 20/02/24 permanecendo até o dia 22/02/2024, mas não conseguiu encher o reservatório que fica em cima de sua casa, Apenas encheu os reservatórios que ficam no chão e comportam em Torno de 2.100 litros de água; que após esse dia já comprou carro pipa Duas vezes, sendo uma mil litros e outras de dois mil, o que importou o Valor de oitenta reais; que o declarante tem um imóvel na rua senador Paulo guerra, no 196, próximo ao iaa, senzala, que chega água; que hoje Tá**

chegando água no referido imóvel, mas na residência do declarante Não chegou água nenhuma; que não entende porque chega água nesse Seu imóvel, no mesmo bairro e não chega na sua residência; que taxa Mínima e seu consumo é sempre em média de um metro cúbico de água, o Que confirma o não abastecimento de água na compesa. Que deseja Registrar que sua família é composta de cinco pessoas, sendo três Idosos, um deles deficiente mental, e quando a água fica pouca o mesmo Fica alterado, querendo água no chuveiro”.

Por conseguinte, a COMPESA remeteu a esta Promotoria o OFÍCIO Nº 357/2024/GGR/SGV/COMPESA - (49083015) em 12/04/2024, pelo qual apresentou as seguintes informações: **“...que, foi realizada uma vistoria na localidade, com o intuito de verificar a situação do abastecimento no local. Durante a vistoria, foi verificado que o cliente foi abastecido satisfatoriamente pela rede de distribuição da Compesa, conforme Ordem de Serviço assinada em anexo. Durante a verificação, foi verificado que todos os clientes relacionados no ofício receberam abastecimento através da rede de distribuição da Compesa. De acordo com o calendário apresentado no relatório, tivemos uma paralisação na Estação de Tratamento devido a problemas elétricos no dia 03 de março de 2024, e ao atualizarmos a data no sistema, o início de abastecimento do setor foi adiado para o dia 07 de março de 2024. Ao analisarmos o histórico de consumo dos clientes desta rua, verificamos que todos estão sendo abastecidos regularmente mês a mês, exceto os relatórios dos imóveis de matrícula 78087279 e 78087295, onde os hidrômetros apresentaram defeito por não fazerem as leituras corretas, mas os mesmos serão substituídos. Relação dos imóveis indicados para verificação: Matrícula 6146201; Matrícula 6146163; Matrícula 6058850; Matrícula 83325735; Matrícula 78087279; Matrícula 78087295”.**

Dessa maneira, foi dado conhecimento aos denunciante das matrículas relacionadas no OFÍCIO Nº 357/2024/GGR/SGV/COMPESA - (49083015) para manifestação se assim desejassem através dos Ofícios nº 02208.000.118/2024-0005, nº 02208.000.118/2024-0006 e 02208.000.118/2024-0007.

No dia 21/05/2024, restou comprovada que a situação ainda não se normalizou, pois enquanto o Sr. [REDACTED] reclama da vazão baixa, o Sr. [REDACTED] alega que o calendário foi ampliado em números de dias sem água, chegando a ficar 17 dias sem fornecimento, além de existir uma disparidade muito grande de um bairro para outro quanto aos dias de abastecimento, tendo sido certificado o seguinte:

- 1) Em contato telefônico com o Sr. [REDACTED], sobre a atual situação de abastecimento de água em sua residência localizada à Rua [REDACTED], Carpina, este informou que a situação permanece a mesma, alegando **que a última vez que chegou água em sua residência foi no dia 02/05/2024**, permanecendo por dois a três dias; que só nos primeiros dois dias a água tem vazão para subir para encher os reservatórios, depois fica só nas torneiras mais baixas; registrou também que sua residência fica numa parte mais alta da rua, tendo um pequeno declivo, e as residências que ficam no início da rua, que é a parte mais baixa, chega água com mais frequência; que está efetuando pagamento da fatura fechada, a qual registra o consumo de 2m de água, porém compareceu a COMPESA para questionar o pagamento, uma vez que não recebe água com regularidade,

3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

foi lhe informado que se a fatura registrar o consumo de apenas 1m (um) metro água, será cancelado o pagamento dessa fatura; por fim, alegou que a situação continua a mesma e que nada mudou.

2) Em contato telefônico com o Sr. _____, este informou **que no mês de ABRIL/2024, tiveram água nos dias 14, 15 e 16, logo após passou para o mês de MAIO, chegando água nos dias 04, 05 e 06;** que estão aguardando água previsto para o dia 24, 25 e 26/05/2024, totalizando uma diferença de 17 (dezesete) dias de um primeiro momento para o segundo momento; informou ainda, que o abastecimento, a princípio deu uma melhorada, que tá se cumprindo o calendário, mas que gostaria de fazer uma observação que o número de dias sem água, aumentou; que antigamente tinham de 10 (dez) a 12 (doze) dias no máximo, mas houve um acréscimo do primeiro ao segundo momento; que estão com apenas dois abastecimentos de água durante o mês, no período de 30 (trinta) dias, quando antes tinham três abastecimento, nesse sentido piorou um pouco, mas no sentido de estar cumprindo o calendário, até o momento está sendo cumprido; que tem acompanhado com muita atenção o formato de abastecimento da COMPESA para saber se será mantido dessa forma ou se vai ter alguma alteração que seja prejudicial; que uma outra coisa importante, não representando apenas os moradores da localidade, mas de um modo sobre o abastecimento de Carpina; que parece existir uma desigualdade no fornecimento de água, em que alguns bairros são mais penalizados, enquanto que outros tem um fornecimento melhor; que seria interessante ser observada essa situação de calendário por completo na cidade de Carpina, pois parece existir uma disparidade muito grande de um bairro para outro no fornecimento de água, pois não sabe qual o critério que a COMPESA coloca para que tenha essa desigualdade; que reside no meio da localidade, mas que já escutou comentários de que quem mora antes, também tem problemas com o fornecimento de água, e quem mora após do declarante, tem também dificuldades; que o declarante mora do lado esquerdo da rua, e tem conhecimento de que quem reside do lado direito, tem o fornecimento de água, inclusive comunicou ao pessoal da COMPESA que esteve no local e comprovou que havia essa diferença, mas só um técnico para esclarecer esse problema.

Tendo sido esta a **última movimentação deste procedimento.**

1.10 – SIM 02208.000.145/2024

Data da Instauração: 18/03/2024

Denunciante: _____

Matrícula do Imóvel: 105106925

Localidade: Privê Villa Ceíça - Bairro Novo - Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA de FATO instaurada a partir de denúncia formulada no dia 13/03/2024 via sistema AUDIVIA nº 1208770, figurando como denunciante o Sr. _____, CPF nº _____, Telefone: (81) _____, domiciliado na BR 408, KM 56, número 210, Casa 84, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina - PE, informou o seguinte: **"Venho através desta, denunciar a extrema falta de**



água na minha residência. Já há muitos meses, venho comprando água potável junto aos donos de carros-pipa, uma vez que o fornecimento tem sido escasso e não consigo suprir as necessidades básicas da minha família sem comprar água a terceiros. A COMPESA não fornece água suficiente, e, quando há abastecimento, geralmente dura poucas horas e com baixíssima vazão. A empresa dispõe de um calendário de abastecimento irregular, calendário esse que muda constantemente e que, por vezes, é impossível obter a informação de quando haverá abastecimento, pois os canais que veiculam tal informação (internet e atendimento por telefone) ou não apresentam a informação correta ou não funcionam adequadamente. Fiz muitas ligações para o atendimento COMPESA e tenho questionado sobre o porquê de não ter água na minha casa e do fornecimento irregular. Consegui agendar a visita do técnico para averiguações ao final do ano de 2023, mas não fomos contactados de nenhuma forma, sequer ligaram para saber o melhor dia e horário para tal visita. Quando liguei para o atendimento COMPESA novamente, o prazo para a visita havia expirado e foi preciso um novo agendamento. Outro erro inaceitável é que, ao acessar o site para pegar uma declaração das contas pagas para apresentar nesta reclamação, descobri que a conta fornecida estava no nome do senhor Clayton Adriano Carreiro de Barros, residente em Terra Nova, neste Estado. Ainda, questionei a atendente do teleatendimento a respeito do atendimento presencial aqui em Carpina e ela informou que o atendimento seria na agência da COMPESA, neste município, seria por ordem de chegada. Compareci hoje, 09/01, ao estabelecimento e fui informado de que é preciso o agendamento via internet. Perdi tempo por causa de informações desencontradas. Recebi do segurança do local a informação em um pequeno papel impresso distribuído àqueles que compareceram à agência de que o endereço online para agendar atendimento presencial é o www.servicos.compesa.com.br, com o endereço do agendamento para atendimento presencial incorreto. Sequer pude entrar no local para obter informações porque o segurança barrou minha entrada, pois meu atendimento não estava agendado. Consegui agendar atendimento na COMPESA em Carpina apenas para o dia 18/01/2024, mas não pude comparecer porque meu filho sofreu uma acidente doméstico na hora em que eu estava saindo para ser atendido na agência (declaração médica em anexo). Desde então, não consigo agendar o atendimento presencial. De acordo com o calendário do site em janeiro, minha área teria abastecimento parcial no dia 07/01/2024, total nos dias 08 e 09/01 e com abastecimento parcial até 10/01. Até o momento da redação desta denúncia, ainda tenho pouco abastecimento. É um desgaste emocional incrível ter de MENDIGAR por água. Nos últimos dois meses eu e minha esposa tivemos um gasto extra de cerca de 640 reais com compra de água potável. Anexo alguns comprovantes das transferências que foram feitas para o fornecedor para vossa averiguação (alguns pagamentos foram feitos em espécie e não possuem comprovante). Não tenho condições de ficar pagando as contas em dia e ainda comprar água de carro pipa. A COMPESA não dá o direito de registrarmos qualquer reclamação na ouvidoria se as contas estiverem atrasadas. Como pagar contas em dia se precisamos gastar de muitas vezes mais que o valor da conta em um período de 1 a 3 meses a mais que o consumo regular? Como pagar por um recurso essencial se não o temos? Sou trabalhador assalariado e não tenho condições de arcar com pagamentos altos e extras de fornecimento hídrico. Se a justificativa da COMPESA é a escassez do recurso, porque bairros próximos ao centro da cidade têm fornecimento de água regular e, alguns deles, por vários dias seguidos durante a semana? Enquanto meu bairro só recebe pouco mais de 8 dias de abastecimento em um mês inteiro? O que justifica bairros também residenciais receberem mais água que outros? Por que a baixa vazão de água na minha casa? Como cidadão e



consumidor, é preciso que o MPPE questione a COMPESA e essa me apresente soluções viáveis para suprir as necessidades da minha família. Ainda, espero que nem eu nem minha esposa arquem com nenhuma despesa a mais, seja de carro pipa, seja pagamento por escavações, abertura de tubulações, etc. Não temos mais condições financeiras. Ao longo do mês de Fevereiro e Março efetuamos diversas compras de água potável ao fornecedor e a falta do recurso persiste. Hoje, 13/03/2024, temos abastecimento pelo calendário da COMPESA e não temos água em casa. Efetuamos mais uma ligação para a COMPESA, cuja atendente sequer registrou a abertura da reclamação porque alegou que o sistema estava em manutenção. Tentei marcar o atendimento presencial na agência da COMPESA em Carpina, mas também não há como porque não há como escolher a agência na cidade de Carpina no site para agendamento para poder solicitar atendimento. Seguem, em anexo, os comprovantes das transferências feitas ao fornecedor de água potável, a foto do papel para agendamento online errado distribuído na agência COMPESA de Carpina, os números de protocolo das últimas ligações efetuadas para o atendimento da Agência Pernambucana de Saneamento e a captura de tela com o calendário de abastecimento da Avenida Presidente Getúlio Vargas e outras imediações do centro de Carpina e do Bairro Novo/Loteamento Santana e outras áreas da cidade para eventuais comparações...”

Em certidão datada de 22/03/2024 anexada pela secretaria da Promotoria de Justiça de Carpina, manteve-se em contato com o denunciante, oportunidade em que este informou sua matrícula de seu imóvel junto à COMPESA: 105106925.

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis sobre a denúncia, não só sobre o não cumprimento de calendário ou abastecimento com baixa vazão, mas também sobre as formas de atendimento ao consumidor diante do relato do denunciante.

Por meio do OFÍCIO Nº 349/2024/GGR/COMPESA - (48967516) – Recife, 10/04/2024, a COMPESA solicitou dilação de prazo o que foi concedido por esta Representante Ministerial em 11/04/2024.

Em 25 de abril de 2024, o denunciante, Sr. _____, compareceu nesta Promotoria de Justiça e relatou que **“conforme calendário de abastecimento da COMPESA em anexo, sua casa deveria ser abastecida nos dias 18, 19, 20 e 21/04/2024, entretanto esse abastecimento não ocorreu. O declarante relata que sua esposa entrou em contato com a empresa, oportunidade na qual foi informada que um técnico da empresa compareceu em sua residência e constatou que teria ocorrido o abastecimento, porém o fato narrado não condiz com a realidade, tendo em vista que o declarante precisou comprar água, conforme vídeos em anexo.”**

O calendário apresentava como dias de abastecimento no mês de abril, os indicados pelo Sr. **Emanuel**, sendo que nos dias 18 e 21, consta apenas metade de cada dia.

Por sua vez, a COMPESA, através do OFÍCIO Nº 414/2024/GGR/SGG/COMPESA - (49643078) esclareceu no mesmo dia 25/04/2024, que **“Conforme o relato do cliente demandante, encaminhamos a equipe de manutenção na localidade para realização de vistoria, para verificação da situação atual do abastecimento no referido imóvel. Conforme vistoria realizada nos dias 11 e 18/04/2024, foi identificado que os clientes foram abastecidos satisfatoriamente**



pela rede de distribuição, de acordo com a Ordem de Serviço assinada, apresentada no Relatório de Informações do Cliente em anexo. Ainda de acordo com a vistoria, foi verificado que o ramal de ligação, bem como o hidrômetro, não apresentaram problemas em sua operação, e durante a vistoria identificamos que os clientes estavam em abastecimento conforme calendário. De acordo com o relato do cliente e verificando-se o Histórico de Consumo do imóvel, nota-se uma redução no volume de abastecimento, onde, a partir do mês de outubro o consumo caiu consideravelmente para 4 mil litros, considerando-se que sua média de consumo gira em torno de 15 mil litros por mês, mas que em 17 de abril, dia do fechamento da sua leitura, o abastecimento anotado foi de 14 mil litros, mostrando que seu abastecimento voltou ao normal sem que precisássemos fazer qualquer reparo na rede de distribuição ou no ramal de ligação. Ainda assim, verificando os Históricos de Consumo, apresentados no relatório em anexo dos clientes da mesma rua, percebe-se que em nenhum dos meses reclamados pelo demandante, isto é, de janeiro a março de 2024, houve desabastecimento nos outros clientes da rua, quando suas médias de consumo permaneceram inalteradas e que em alguns casos o volume abastecido foi até maior que a própria média apresentada no histórico de consumo, como na residência nº 78, matrícula 108477355, onde o volume recebido em março foi 22 mil litros e sua média mensal gira em torno de 15 mil litros.“

Dado conhecimento ao denunciante, no dia 20/05/2024 veio, a manifestação, via Whatsapp, junto com comprovantes de pagamento, confirmando que está há 40 (quarenta) dias sem fornecimento de água pela COMPESA, ao dizer o seguinte: **“Respondendo aos seus questionamentos: - Esses recibos são evidências do enchimento da cisterna pelo carro pipa. A promotora pediu que eu evidenciasse e juntasse ao processo. - Estamos sem abastecimento da compesa desde o início de abril. Esses recibos correspondem às vezes que precisei comprar água para abastecer a casa. - A foto da cisterna cheia foi tirada quando teve água fora do calendário, pois a água foi liberada 5 dias consecutivos, com vazão forte e além do normal. - Ainda sobre a foto da cisterna cheia foi tirada exatamente quando o técnico entrou na minha casa e tirou a foto da cisterna cheia, na presença da minha esposa. [09:27, 21/05/2024] PJ CARPINA : Essa evidência com abastecimento da água da COMPESA com vazão normal foi no dia 9 de abril de 2024, depois que foi feita a reclamação no MPPE. Foi nesse período que o técnico visitou nossa casa e tirou foto da cisterna cheia. Não concordo com o relatório do ofício em questão. Minha família continua sem abastecimento desde o início de abril de 2024. Inclusive, estamos tentando ligar para o canal de atendimento da COMPESA há várias semanas para informar do não abastecimento e não conseguimos atendimento por telefone, nem conseguimos marcar atendimento via expresso cidadão para a agência Carpina. Até a data de hoje (16/05/2024) A água que temos em casa foi comprada a terceiros. Gostaria de marcar para falar com a promotora, junto com a minha esposa. Sem abastecimento regular. Se o MPPE confrontar as datas de abastecimento do mês de abril, conforme calendário, verá que o abastecimento aconteceu fora do calendário e apenas, supostamente, depois da reclamação apresentada. Depois de 5 dias de abastecimento na semana do dia 9 de abril de 2024 não chegou mais água, mesmo constando no calendário.”**

Em 23/05/2024, como **última movimentação do procedimento** mais uma vez o denunciante compareceu nesta Promotoria de Justiça tendo sido certificado **“que a COMPESA não retrata a realidade, bem como apresentou um abaixo assinado de outros moradores do Privê Villa Ceixa em idêntica situação com nome, matrícula,**



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

endereço e telefone dos mesmos, em anexo, e ainda informa que no número 78 do Privê Villa Ceíça se trata de um imóvel desocupado, o qual se encontra com placa de “Aluga-se”. Na oportunidade trouxe abaixo assinado com dados de outros consumidores em igual situação que residem no mesmo privê, quais sejam:

- 1) _____, Rua _____, casa 84, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE- matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____ - 81
- 2) _____, Rua _____, casa 78, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE – matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____
- 3) _____, Rua Manoel Pereira de Moraes, nº _____, Bairro Santo Antônio, Carpina/PE, matrícula do imóvel 040.205.480.0074.000, Grupo 13, telefone: (81) 9- _____;
- 4) _____, Rua 408, KM 56, nº _____, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE – matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____;
- 5) _____, Rua _____, casa 66, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE - matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____;
- 6) _____, Rua _____, casa 46, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE - matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____;
- 7) _____, Rua _____, casa 15, Privê Villa Ceíça, Bairro Novo, Carpina/PE - matrícula do imóvel 105106925, telefone: (81) _____

1.11 – SIM 02208.000.174/2024

Data da Instauração: 01/04/2024

Denunciante: _____

Matrícula do Imóvel: 110196201

Localidade: Rua Ernesto Libânio Pinheiro, _____ Bairro IPSEP, Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA de FATO instaurada a partir de denúncia formulada no dia 22/03/2024 no sistema Audívia da Ouvidoria sob o nº 1216843 em que a denunciante, Sra. _____ relata a falta de água na Rua Ernesto Libânio Pinheiro, IPSEP, Carpina/PE, informando o seguinte: ***“O motivo desta denúncia é que a COMPESA, não vem cumprindo o calendário de água no município de Carpina. O mesmo consta de 4 dias com água e a cada 2 vezes ao mês. Aqui no residencial onde compramos o imóvel no bairro do Ipsep a água só chega no último dia muito fraca por poucas horas e não abastece nossas cisternas pois na minha casa (num num local onde ainda tem muitas casa sendo construídas cai apenas um ou dois metros cúbicos por quinzena. Sem falar que quando se aproxima o dia da água o calendário muda e aparece manutenção do sistema e***



quando volta volta com uma data mais distante. Isso é um desrespeito muito grande com o cidadão tendo em vista que ela fez um contrato conosco que pagamos as contas em dia por um serviço que não recebemos. E quando reclamamos eles dizem que a água não chega Gorete até nossas casas e é porque tem desvio de ligações, pra se eles sabem que está existindo isso é não focalizam nem punem os errados estão prevaricando. Agora carros pipas não faltam, já comprei 3 vezes e custa 180,00 reais isso é um absurdo. Eu só desejo que chegue água na minha casa nem que seja 12 horas mas com volume para eu abastecer minhas reservas. Espero que ele atue investigando e cobrando da compesa uma solução para o problema".

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos de como estaria sendo realizado o abastecimento de água na localidade objeto da denúncia, inclusive sobre o procedimento de solicitação e lista de oferta de carros pipas, além do calendário de abastecimento referente à Rua Ernesto Libânio Pinheiro, nº 67, Bairro IPSEP, Carpina/PE, e no imóvel de matrícula junto à COMPESA de nº 110196201.

Conforme imagens juntadas pela secretaria desta Promotoria, em 05/04/2024 a denunciante informou via Whatsapp o que segue: **"Boa tarde! Mas uma vez, a água não chegou a minha casa liguei para compesa, chegou hoje um rapaz de moto perguntou o problema expliquei e ele falou "É saturação do sistema" e foi embora. E eu sem água mas uma vez tendo que comprar o famoso carro pipa pois água só daqui há 15 dias e se na véspera da chegada o calendário não mudar e aparecer a legenda: Sistema em manutenção como sempre acontece e nenhuma providência é tomada. Só me resta a despesa extra e a indignação. O povo conformado dizendo tem jeito não. Ninguém resolve, é assim mesmo. Eu não aceito isso! É uma violência, um absurdo! Uma violação dos direitos do cidadão".**

Após, foi determinado que fosse providenciada a matrícula do imóvel do Sr. [REDACTED] e encaminhado novo expediente à COMPESA, com as duas últimas reclamações, da Sra. [REDACTED] e a nova denúncia do Sr. [REDACTED]. Oportunidade na qual este denunciante explicitou o seguinte: **"Moro na rua Ernesto Libaneo pinheiro 72 Ipsep Carpina, desde que vim morar nesta casa há aproximadamente 7 meses não tenho fornecimento de água pela Compesa, a bem da verdade, apenas por um dia houve esse serviço. Embora a conta permaneça chegando cobrando tarifa mínima, 56 reais. Tenho recorrido a carro pipa com o gasto mensal de aproximadamente 400 reais por mês, causando-me grande desconforto financeiro e de logística. Informo ainda que em toda região do bairro em que moro não há abastecimento adequado por parte da empresa. Solícito investigação, averiguação por parte deste Ministério e medidas cabíveis pra restabelecimento de fornecimento de água".**

Em resposta, a COMPESA através do OFÍCIO No 370/2024/GGR/SGV/COMPESA – (49231469) requereu dilação de prazo para adotar as providências requeridas, o que foi acatado em 17/04/2024.

Em seguida, foi juntado no dia 19/04/2024 novas mensagens da denunciante [REDACTED] alegando o seguinte: **"Hoje, a compesa me ligou e disse que estava em frente a minha casa consertado um vazamento que eu havia solicitado porém abri o portão não havia ninguém, meu esposo foi atrás e os encontrou em uma outra rua em uma casa do mesmo número. E por incrível que parece tinha**



água na rua, nos não temas ainda hoje já é o segunda do calendário. Se até amanhã não chegar terei que comprar um carro pipa novamente por 150 a 180 reais. Alguns minuto depois chegaram na minha porta pedindo pra assinar o conserto. Não assine! Estou sabendo por terceiros que a válvula da entrada da rua está fechada e os funcionários da compesa se negam de abrir portanto na nossa rua não vai chegar. Já estou me desesperado com essa situação e não vejo solução”.

Já em 24/04/2024 a denunciante informou: **“que só chegou água em duas casas da rua o restante como sempre sem água. No sábado recebi uma ligação da compesa que os funcionários estavam indo verificar o que estava acontecendo e iriam mexer numa válvula da entrada da rua e com certeza nós teríamos água, o que não aconteceu. Então vou fazer como os demais vizinhos. Pedir o desligamento da água da compesa e ficar pagando uma taxa de 16 reais (o que acho injusto) por não usar. E comprar carro pipa pois sai mais barato que pagar a cnts sem receber um pigo de água. Há é tem mais! Se cair 1 metro cubículo tenho que pagar os 56 reais e no carro pipa pago 150 reais por 10 metros cúbicos. E depois vender o imóvel e deixar a cidade. No demais não estarei mas procurando solução para o problema pois estou vendo que não adianta. Essa empresa que é a campeã em reclamações continua aí zombando dos clientes. Não tem punição porque se tivesse não chegaria a esse ponto. E eu estou desistindo pois estou me sentindo uma tola. Como diz a população “não adianta reclamar você está perdendo seu tempo pois não dá em nada”.**

Como **última manifestação no procedimento**, esta Promotoria de Justiça determinou por meio do Despacho que mantivesse contato com a Sra. [REDACTED] para informar que a COMPESA ainda estaria no prazo para se manifestar sobre as reclamações dela, e que a 3a Promotoria de Justiça de Carpina está com vários procedimentos em tramitação contra a prestadora de serviço ora denunciada visando solução administrativa, que se frustrada for resultará em ajuizamento de ação judicial.

Todavia até a presente data não houve resposta por parte da COMPESA aos expedientes encaminhados por esta Promotoria de Justiça.

1.12 – SIM 02208.000.183/2024

Data da Instauração: 01/04/2024

Denunciante: [REDACTED]

Matrícula do Imóvel: 10357675.4

Localidade: Rua [REDACTED], nº 633, Bairro Novo, Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA de FATO de nº 02208.000.183/2024, instaurada a partir de denúncia formulada no dia 31/03/2024 no sistema Audívia da Ouvidoria sob o nº 1222651 em que o Sr. [REDACTED], relata a falta de água na Rua Jaime Vicente Pereira Filho, Bairro Novo, Carpina-PE, informando o seguinte: **“Apesar dos vários protocolos abertos em comunicação com a Compesa, a mesma não abastece a rua na qual moro, há mais de um mês. As contas chegam e são pagas, e água, nada. Moro na rua Jaime Vicente Pereira Filho, Bairro Novo, Carpina. É revoltante o descaso e a incompetência com que estamos sendo tratados. Pagando a Compesa e carros-pipa. Que se resolva o mais rápido possível. Não há qualquer transparência quanto a previsão de abastecimento, tão pouco, realizam**

suporte aos moradores quando solicitados. Que investigue e abra denúncia formal contra".

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis sobre como está sendo realizado o abastecimento de água na localidade objeto da denúncia, inclusive sobre o procedimento de solicitação e lista de oferta de carros pipas, além do calendário de abastecimento referente à Rua **Jaime Vicente Pereira Filho**, **Bairro Novo**, Carpina/PE, matrícula de nº 10357675.4.

Em resposta, a COMPESA através do OFÍCIO Nº 368/2024/GGR/SGG/COMPESA - (49219176) (Evento 0012), requereu dilação de prazo para adotar as providências requeridas, o que fora acatado em 17/04/2024 (Evento 0013).

Desse modo, por meio do OFÍCIO Nº 453/2024/GGR/SGG/COMPESA - (50140309) a Compesa apontou as informações que seguem: **"realizamos vistoria no imóvel localizado na rua supramencionada. Conforme visita ao imóvel no dia 20/04/2024, verificamos que a demandante foi abastecida satisfatoriamente pela rede de distribuição com um volume de 40 mil litros de água, de acordo com a leitura do hidrômetro. Esclarecemos ainda que estamos operando com um calendário provisório (rodízio de 2 dias com água e 16 dias sem) que foi divulgado amplamente na imprensa. Essa ação tem visado o aumento da capacidade de tratamento da estação de água do município, bem como, e melhorar o abastecimento do local, que é atendido pelo Sistema Integrado de Abastecimento de Água de Paudalho - ETA Paudalho. Para a realização das intervenções, foi necessário reduzir em 30% o volume de água tratado na unidade. A previsão é que o abastecimento dessas áreas volte à normalidade no prazo de 90 dias, ou seja no final do mês de junho. No momento da verificação a demandante não se encontrava em casa e de acordo com a Ordem de Serviço em anexo, foi confirmado o abastecimento da cliente, pois a leitura do hidrômetro apresentou 4 mil litros de água, estando o hidrômetro registrado 1076 e a última leitura da fatura foi 1072. Hidrômetro: A11F 125182 - Matrícula nº 103576754 Leitura anterior: 1072 (Ordem de Serviço) Leitura atual: 1076 (Vistoria) Volume registrado: 4 m3 (4 mil litros)".**

Em razão das informações prestadas, esta Promotoria de Justiça determinou por meio do Despacho que fosse dado conhecimento ao denunciante do inteiro teor do Ofício remetido pela Compesa para manifestação se assim desejasse.

Conclui-se pela informação da COMPESA que o rodízio no logradouro do denunciante é de **"2 dias com água e 16 dias sem"**, o que, sem não houver nenhuma intercorrência, resulta em fornecimento de apenas 04 (quatro) dias de água por mês, sendo impraticável para fins de manutenção de uma residência.

Não restam dúvidas de que a prestação de serviço continua desagradando o consumidor, que passa muitos dias sem água, como revela a **última movimentação do procedimento**, em sua mensagem de WhatsApp enviadas no dia 21/05/2024 ao falar do calendário divulgado, que comprova 17 (dezesete) dias sem água no calendário divulgado, ao dizer: **"Estamos com esse protótipo de abastecimento. As datas mudam ao sabor da vontade da Compesa. Era pra ter chegado no dia 8. No sistema colocaram manutenção e ficou apenas nos dois dias em azul. E notem que a parte em azul, NÃO CORRESPONDE AO ABASTECIMENTO DE FATO."**



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

Segue calendário apresentado pelo denunciante confirmando o narrado no dia 21/05/2024.



1.13 – SIM 02208.000.214/2024

Data da Instauração: 08/04/2024

Denunciante: Sra. Sônia da Silva

Matrícula do Imóvel: 106439952

Localidade: Travessa Estrada das Tabocas, 08, Bairro COHAB, Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA de FATO de nº 02208.000.214/2024, instaurada a partir de denúncia formulada no dia 05/04/2024 no sistema Audívia da Ouvidoria sob o nº 1228967 em que o denunciante, Sr. Sônia da Silva, residente na Travessa Estrada das Tabocas, Nº 08, Bairro COHAB, Carpina/PE, matrícula nº 106439952, relata que: **"Faz mais de 20 dias que não chegar água na minha residência, aliás na rua".**

Como primeiras diligências foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis sobre como está sendo realizado o abastecimento de água na localidade objeto da denúncia, inclusive sobre o procedimento de solicitação e lista de oferta de carros pipas, além do calendário de abastecimento referente à Travessa das Tabocas, Cohab, Carpina-PE.



Em resposta, a COMPESA através do OFÍCIO Nº 394/2024/GGR/SGG/COMPESA - (49469790), requereu dilação de prazo para adotar as providências requeridas, o que fora acatado em 23/04/2024. Desse modo, por meio do OFÍCIO Nº 455/2024/GGR/SGG/COMPESA - (50159106) a COMPESA apontou as informações que seguem: **“realizamos vistoria no imóvel na localidade supramencionada. Conforme visita ao imóvel no dia 16/04/2024, foi verificado que a cliente foi abastecida satisfatoriamente pela rede de distribuição, conforme Ordem de Serviço assinada. Diante do relato da demandante, esclarecemos que estamos operando com um calendário provisório (rodízio de 2 dias com água e 16 dias sem água) que foi divulgado amplamente na imprensa. Essa ação tem visado o aumento da capacidade de tratamento da estação de água do município, bem como, e melhorar o abastecimento do local, que é atendido pelo Sistema Integrado de Abastecimento de Água de Paudalho - ETA Paudalho. E o cliente foi abastecido de acordo com o regime de rodízio aplicado no município. Para a realização das intervenções, foi necessário reduzir em 30% o volume de água tratado na unidade. A previsão é que o abastecimento dessas áreas volte à normalidade até o final deste semestre ou seja no final do mês de junho. Considerando o informado acima constamos que o cliente foi devidamente abastecido e, de acordo com o Histórico de Consumo, foi registra que a mesma recebeu 7 (sete) mil litros de água no mês de abril do ano corrente. Hidrômetro: A13B 006194 - Matrícula nº 106439952 Leitura anterior: 0748 (Histórico Consumo) Leitura atual: 0755 (Histórico Consumo) Volume registrado: 7 m3 (7 mil litros)”**.

Em razão das informações prestadas, foi dado conhecimento ao denunciante, o qual através de e-mail datado de 09/05/2024 disse o seguinte: **“Conforme a queixa, Ofício nº 02208.000.214/2024-00, feita sobre a falta de água em minha residência informo o seguinte: No dia 14/04/2024 chegou água, aproximadamente 2 e 3 mil litros, porém passou poucas horas que não vou suficiente para abastecer. No dia 16/04/2024, chegou a equipe da Compesa em casa procurando saber se tinha chegado água e foi suficiente para abastecer, informei que chegou dois dias antes, porém chegou bem pouca e não deu para abastecer, na ocasião mostrei uma foto do relógio que eu tinha tirado mostrando que chegou pouca água, eles anatarem a leitura do relógio que bate com a gota que tirei. No final do mês de abril chegou 3 dias de água seguida que foi suficiente para encher a caixa, atualmente tenho água. Contesto a informação da Compesa quando diz” Diante do relato da demandante, esclarecemos que estamos operando com um calendário provisório (rodízio de 2 dias com água e 16 dias sem água)”, não foi isso que aconteceu no mês passado é só pegar as medidas da leitura e comparar. Data da leitura 01/03/2024 - consumo 744; data da leitura 02/04/2024 - consumo 748; data da leitura 03/05/2024 - consumo 755, obs: esse aumento de consumo foi devido: final do mês de abril chegou 3 dias de água seguida. Desde já quero agradecer pelo apoio do ministério público de Pernambuco, que logo após a denuncia a Compesa resolveu o problema, bom seria se continuar com abastecimento, cumprir o calendário de água, pois passamos muitos dias sem água.”**

Revelando a **última movimentação do procedimento** que o rodízio é longo, de 02 (dois) dias com água e 16 (dezesesseis), ressaltando que este procedimento só tem um mês e meio de tramitação, e para se ter uma real constatação se o problema foi sanado necessitamos por volta de 06 (seis) meses de monitoramento, como já ocorreu nos demais procedimentos.

1.14 – SIM 02208.000.247/2024

Data da Instauração: 17/04/2024

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 6028141

Localidade: Rua Manoel Dias de Lima, nº , Bairro Santo Antônio, Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA DE FATO instaurada em 17/04/2024 a partir de denúncia formulada de forma presencial na sede da Promotoria de Justiça de Carpina pela Sra. , CPF nº , RG de nº , Matrícula junto à Compesa nº 10678354.8 residente na Rua Manoel Dias de Lima, nº , por trás da fábrica de bolacha do lar - Cajá - Carpina - PE, telefone(s): (81) 9-9492-7169, a qual relatou o que se segue: **"que faz mais de 3 anos que sua residência não é abastecida pela COMPESA e que devido a situação deixou de pagar várias contas e consequentemente seu abastecimento foi cortado. A declarante informa que já foi na sede da empresa por diversas vezes tentar conseguir abastecimento por meio de carro pipa, mas a empresa alega que não faz mais esse tipo de abastecimento, entretanto a declarante alega que sua vizinha é abastecida por carro pipa disponibilizado pela COMPESA, conforme fotos em anexo. A Sra. Cintia informa que a empresa não cumpre com o calendário de abastecimento, pois não chega água de nenhuma forma nem na sua casa e nem na vizinhança. Diante da situação a declarante procurou esta Promotoria de Justiça de Carpina, tendo em vista que regularizou suas pendências com a COMPESA e mesmo assim continua comprando água, pois a empresa não abastece sua residência"**.

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis ao esclarecimento dos fatos, sobre os termos lançados na citada representação, a fim de esclarecer a situação narrada no expediente.

Em resposta, por meio do OFÍCIO Nº 451/2024/GGR/COMPESA – (50098650) requereu dilação de prazo para adotar as providências requeridas, o que fora acatado em 07/05/2024.

Em 23/05/2024 foi certificado no citado procedimento ausência de resposta por parte da COMPESA, sendo esta a **última movimentação do procedimento**, que será atualizado mesmo após o ajuizamento desta ação.

1.15 – SIM 02208.000.261/2024

Data da Instauração: 02/05/2024

Denunciante:

Matrícula do Imóvel: 105106925

Localidade: Loteamento Novo do Muro, , Bairro Novo, Carpina/PE

Trata-se de NOTÍCIA de FATO instaurada a partir de denúncia formulada no dia 26/04/2024 no sistema Audívia da Ouvidoria sob o nº 1249725 em que a Sra. relata a falta de água no Loteamento Novo do Muro - Carpina-PE, informando o seguinte: **"Moro no Loteamento Novo do Muro localizado no bairro novo da cidade de Carpina/PE e já faz 1 mês que a compesa não abastece a área."**



Paguei 250,00 em um carro pipa pra encher a minha cisterna tem 15 dias e a água já está perto de acabar. Agora conta da compesa não para de chegar e estão TODAS PAGAS. Isso é uma falta de respeito ABSURDA com o consumidor e com a população".

Como primeira diligência foi encaminhado ofício à COMPESA solicitando informações preliminares imprescindíveis sobre como está sendo realizado o abastecimento de água na localidade objeto da denúncia, inclusive sobre o procedimento de solicitação e lista de oferta de carros pipas, além do calendário de abastecimento referente à ao Loteamento Novo do Muro localizado no Bairro Novo da cidade de Carpina/PE.

Em que pese este procedimento está bem no início, registramos aqui por que se trata de localidade que sempre tem reclamação quanto ao descumprimento de calendário pela COMPESA, que já geraram outros procedimentos nesta Promotoria no SIM sob os nºs: 02208.000.142/2021, 02207.000.106/2021, 02208.000.141/2021, 02208.000.331/2022, 02208.000.348/2022, 02208.000.333/2022, 02208.000.349/2022, 02208.000.334/2022 e 02208.000.260/2024, conforme certificado em 23/05/2024.

Diante de todo o exposto e das justificativas da COMPESA verifica-se uma falta de perspectiva de solução a curto prazo, pois sequer temos previsão de início e fim da obra aventada pela COMPESA no **SIM 02208.000.010/2024**, quando buscamos maiores informações sobre **"um projeto reestruturador de reintegração de bacias, visando retirar Lagoa do Carro e Carpina do rodízio e passarem a utilizar água do reservatório de Lagoa do Carro, que é bem maior que o de Paudalho. Esclareceu, ainda, que o citado projeto está na fase de orçamento, e que o projeto terá prazos úteis e será cumprido durante cinco anos, bem como, que irá beneficiar em torno de oito municípios."**

E mesmo com a intervenção da ARPE, a COMPESA, através OFÍCIO Nº 260/2024/GGR/SGV/COMPESA – (47925976) informou que **"considerando os problemas de escassez hídrica, a carência de mananciais e o crescimento populacional de diversos municípios da Mata Norte. Como alternativa para suprir a demanda por água para abastecimento humano de diversas cidades, foi definida como manancial a Barragem Carpina, com capacidade de acumulação de 270 milhões de m³, dos quais 100 milhões são acumuláveis e 170 milhões se constituem no volume de espera para contenção de enchentes do Rio Capibaribe, com condições de regularizar retiradas de até 2,0 m³/s para a acumulação permitida. Assim, foi proposta a Implantação do Sistema Produtor Integrado da Mata Norte, a partir da Barragem de Carpina, atualmente encontra-se em fase de elaboração de orçamento. Os municípios contemplados pelo Sistema Produtor da Mata Norte são: Limoeiro, Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém, Nazaré da Mata, Lagoa de Itaenga, Glória do Goitá e Feira Nova, beneficiando uma população total de 301.618 habitantes, a partir da vazão de projeto 878,22 L/s. O anteprojeto prevê ainda o remanejamento da adutora de água tratada entre Paudalho e Chã de Alegria que também serão beneficiados, uma vez que a Estação de Tratamento de Água existente em Paudalho atenderá exclusivamente esses dois municípios. Na primeira etapa estão previstos os municípios de Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém e Nazaré da Mata e, na segunda etapa por sua vez, Lagoa de Itaenga, Glória do Goitá, Feira Nova e Limoeiro. O Sistema será composto de captação na Barragem de Carpina, localizada em Lagoa do Carro, Estação de Tratamento de Água com capacidade de 880 L/s, sendo 500 L/s na primeira etapa e adutoras para as localidades. Para melhor entendimento e descrição das unidades, o sistema foi dividido em dois Tramos (Norte e Sul). Tramo Norte, considera o subsistema que**



abastecerá os municípios localizados na parte Norte do sistema, beneficiando os municípios de Limoeiro, Lagoa do Carro, Carpina, Tracunhaém e Nazaré da Mata, levando uma vazão de 679 l/s. O Tramo Sul, considera o subsistema que abastecerá os municípios localizados na parte Sul do sistema, beneficiando os municípios de Lagoa de Itaenga, Feira Nova e Glória do Goitá, levando uma vazão de 203 l/s”.

E por sua vez a ARPE nos informou, através do Ofício de nº 080/2024, que encaminhou o Ofício nº 081/2024 à COMPESA determinando: **“Que a Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma a evitar longos períodos de desabastecimento no município de Carpina; Que seja encaminhado à Arpe Cronograma de Execução das ações de curto, médio e longo prazo apresentado no Ofício Compesa/DIN/GRC Nº 12/2024 (Doc. SEI nº 47861446).”**

Ademais, através do expediente supracitado a ARPE encaminhou a Nota Técnica nº 004/2024 concluindo que **“Conforme apresentado, atualmente a produção de água não atende as demandas necessárias a fim de retirar o município de Carpina e, especialmente a Avenida Capitão Osvaldo Freire, do sistema de rodízio sem a implantação das obras estruturantes previstas. Como medida de curto prazo recomenda-se otimizar o calendário de Abastecimento vigente de forma a cumpri-lo como apresentado a sociedade. Solicitamos que Gerência de Paudalho faça os estudos e intervenções necessárias de forma evitar longos períodos de desabastecimento e que a ARPE seja informada a cada 6 meses do andamento das situações apresentadas: Curto, Médio e Longo Prazo.”**

É inegável que o serviço de abastecimento da denunciada ocorre de forma precária, ante às inúmeras reclamações que se avolumam nessa Promotoria de Justiça. Ocorre que, além do abastecimento de forma irregular, ou seja, o líquido essencial não chega, ou quando chega, é em quantidade insuficiente e de forma precária, com vazão que impede o abastecimento a contento das residências dos consumidores, enquanto isso, a demandada alega que para regularizar necessita de um projeto reestruturador sem que se tenha um prazo definido, e continua cobrando religiosamente pelo serviço de distribuição da água, o que causa indignação a toda população.

O descaso com a população é gritante, tendo em vista que a demandada descumpre o próprio calendário de abastecimento que divulga. **A demandada divulga um calendário e a população, ao tomar conhecimento deste, prepara-se para adequar-se à falta de abastecimento nos dias pré-definidos. Ocorre que os dias divulgados não são obedecidos, e na maioria das vezes a quantidade de horas ou mesmo dias sem água são muito superiores aqueles divulgados em seu calendário,** ocasionando enormes prejuízos à população, não somente pela falta da água, o que por si só já causa danos, mas também pela falta de previsibilidade, pois não obstante a divulgação do calendário, esse não é cumprido, conforme demonstram as inúmeras denúncias constantes dos procedimentos, em anexo.

Vale ressaltar que o problema do abastecimento irregular não se restringe à falta d'água devido à seca, mas sim estrutural. O que não se pode tolerar é o descumprimento do calendário informado pela própria COMPESA, em sua maioria com rodízios longos, e quando houver cumprimento o abastecimento precisa ser suficiente!

Com a falta de água, os moradores das localidades em que o abastecimento regular não ocorre são obrigados a buscar água em outros locais, pagar carros-pipa ou mesmo cavar poços, o que muitas vezes representa um risco à saúde da



população, além da oneração excessiva, haja vista, como dito anteriormente, a fatura de água chegar para os moradores independente do fornecimento está interrompido ou suspenso. **O fato é que, mesmo que haja razão para a fatura chegar independente do fornecimento regular, devido à necessidade de manutenção do serviço à disposição do consumidor, a COMPESA comete grande irregularidade ao não fornecer o serviço com regularidade, eficácia e a contento.**

Essa situação de abastecimento irregular ocasiona sérios danos aos consumidores. **Observa-se que a demandada mantém-se inerte quanto aos seus deveres como concessionária de serviço público essencial.** Assim, merece ser totalmente repelida por este d. Juízo a devastadora política da ré, que mantém seus usuários no mais completo abandono, constringendo e humilhando a população, obrigada a conviver com a ausência de água, **comprometendo a dignidade, a saúde e vida humana.**

Acredita esta Representante Ministerial que nenhum consumidor estaria se deslocando até a sede desta Promotoria de Justiça para fazer reclamações e/ou comparecer a audiências e atendimentos, incluindo envio e-mails ou mensagens de WhatsApp se o fornecimento estivesse regular no seu logradouro.

Em 2010, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), por meio de sua Resolução nº 64/292, reconheceu o direito à água potável e limpa e o direito ao saneamento como essenciais para o pleno gozo da vida e de todos os direitos humanos. Em 2000, a ONU aprovou os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio para o período de 1990 a 2015. Entre suas oito metas consta a redução pela metade do número de pessoas que passam fome no mundo e de pessoas sem acesso à água potável e aos serviços de saneamento básico. **A ONU preconiza que é necessário o consumo mínimo per capita de 110 (cento e dez) litros diários de água.** Montante essencial para uma pessoa saciar a sede, ter uma higiene adequada e preparar alimentos.

É estarrecedora e aviltante a situação posta pela empresa ré, de calendários alterados de última hora ou descumpridos, impondo um rodízio extenso que viola a dignidade dos consumidores.

2 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Art. 127 e seguintes da Constituição Federal conferiu ao Ministério Público relevante missão institucional na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses indisponíveis da sociedade, bem como a promoção do inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social e de outros interesses difusos e coletivos.

Em conformidade ao mandamento constitucional, o Art. 1º da Lei nº 7.347/1985, com a redação que lhe foi conferida pelo Art. 110, da Lei nº 8.078/90 dispõe que:

“Art. 1º – Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos causados:

(...)

II – ao consumidor,

(...)

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.



(grifos nossos)

A Constituição Federal de 1988, no inciso XXXII do Art. 5º, estabelece que “o Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor” que é, de igual forma, princípio norteador da ordem econômica previsto no Art. 170, inciso V da referida Carta Magna.

Destarte, a garantia dos princípios e normas contidas no Código de Defesa do Consumidor constitui inegável defesa da ordem jurídica e, por tais razões, sendo estes os objetivos desta ação civil pública, torna-se forçoso reconhecer a legitimidade ativa do Ministério Público.

Afinal, é indiscutível a relação de consumo existente entre os consumidores e a COMPESA, empresa concessionária de serviço público. Desta feita, a presente ação civil pública procura proteger os direitos consumeristas na sua vertente regularidade e eficácia na prestação do serviço público de fornecimento de água, expressamente sujeito à relação de consumo, conforme disposição legal do Art. 6º, inciso X, da Lei nº 8.078/90.

Trata-se, portanto, de direito fundamental, de natureza coletiva. Significa dizer que a pretensão ao direito de usufruir do serviço de água e a eficácia na sua prestação é um direito de manifesto interesse social, que deve ser defendido pelo Ministério Público.

A este respeito, Hugo Nigro Mazzilli nos ensina que:

“A atuação do Ministério Público sempre é cabível em defesa de interesses difusos, em vista de sua abrangência. Já em defesa de interesses coletivos ou individuais homogêneos, atuará sempre que:

- a) haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão e pelas características do dano, ainda que potencial;*
- b) seja acentuada a relevância do bem jurídico a ser defendido;*
- c) esteja em questão a estabilidade de um sistema social, jurídico e econômico.”*

Resta evidenciada a legitimidade ativa do “Parquet”:

Estabeleceu o Art. 93 do CDC que, tomando a lesão dimensões geograficamente maiores, produzindo efeitos em âmbito regional ou nacional, serão competentes os foros da capital do Estado ou do Distrito Federal (inciso II). Eis o inteiro teor do mencionado dispositivo de lei:

“Art. 93 – Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a Justiça local:

I – no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II – no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.”

Como, *in casu*, a lesão ao direito dos consumidores ocorre em âmbito



local, à presente demanda deve ser aplicado o inciso I do Art. 93 do CDC.

3 – DO MÉRITO

A água é um bem essencial à população, constituindo-se serviço público indispensável, subordinado ao princípio da continuidade de sua prestação, pelo que se torna impossível a sua interrupção.

Por oportuno, convém destacar dispositivo legal da Lei nº 7.783/89, conhecida como Lei da Greve, que assim dispõe em seu Art. 10:

“Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

*I – tratamento e **abastecimento de água**; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;”* (grifos nossos)

Por ser serviço essencial, o legislador exige que o fornecimento de água seja prestado com a maior amplitude possível, para a generalidade das pessoas, sem paralisação, uma vez que indispensável para o consumo humano e desenvolvimento de suas atividades.

A Constituição Federal admite a prestação indireta de serviços públicos – como o abastecimento de água – mediante regime de concessão ou permissão, prevendo que o legislador infraconstitucional disporá, dentre outras coisas, sobre a obrigação de manter serviço adequado.

A demandada, enquanto empresa prestadora de serviço público, submete-se à observância do princípio da eficiência, estatuído no Art. 37, “*Caput*”, da Constituição Federal.

*“Art. 37. A **administração pública direta e indireta** de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios **obedecerá aos princípios** de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte:”*(...) (grifos nossos)

A Lei Federal nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no Art. 175 da Constituição Federal, traz os seguintes dispositivos:

“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

*§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência**, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. (...)*

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

*I – **receber serviço adequado**; (...)*“ (grifos nossos)

Os serviços de interesse público, ditos essenciais, vieram a firmar sua



relevância no ordenamento jurídico com o advento do Código de Defesa do Consumidor que a eles garantiu a continuidade no sentido de torná-los ininterruptos, pois a sua ausência vulnera a vida daqueles que necessitam dos referidos serviços.

O Art. 6º, inciso X, da Lei 8.078/90, estabelece ser direito básico do consumidor:

“X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”
(grifos nossos)

Em consonância com tal mandamento, o Art. 22 do CDC é enfático:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.” (grifos nossos)

Isso significa dizer que não basta haver adequação do serviço, nem estar à disposição das pessoas. O serviço tem de ser realmente eficiente; tem de cumprir sua finalidade na realidade concreta, ou seja, deve funcionar adequadamente.

Assim é que todo produto ou serviço, independentemente da vontade do fornecedor, deve atender ao padrão de adequação e eficácia, dentre outros. Neste sentido, a disciplina do Art. 4º, inciso VII, a seguir transcritos:

*“Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das **necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde** e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*VII - racionalização e **melhoria dos serviços públicos** (...).”* (grifos nossos)

Não obstante os dispositivos legais acima transcritos, que impõe a de manda o fornecimento de serviços adequados e eficientes, a COMPESA não vem cumprindo com as determinações legais no que pertine ao fornecimento regular de água.

De fato, o contrato de concessão de serviço público tem como objeto a transferência da gestão e execução de um Serviço do Poder Público ao particular, de modo que cabe ao Estado acompanhar a adequada execução do contrato e o atendimento do interesse público. Nesse sentido, a COMPESA, na situação de concessionária, deve zelar pela sociedade, prestando um serviço com a devida qualidade.

Precisamente no que diz respeito às normas regulamentares do fornecimento de água, é crucial trazer à baila a Lei nº 11.445/2007, com suas alterações após a Lei de nº 14,026/2020, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico. Senão, vejamos:

“Art. 2º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais:

I – universalização do acesso e efetiva prestação de serviço;

II - integralidade, compreendida como o conjunto de atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento que propicie à população o acesso a eles **em conformidade com suas necessidades e maximize a eficácia das ações e dos resultados;** (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

III - **abastecimento de água**, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos realizados de forma adequada à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente; (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

Art. 9º O titular dos serviços formulará a respectiva política pública de saneamento básico, devendo, para tanto:

III - **definir os parâmetros a serem adotados para a garantia do atendimento essencial à saúde pública, inclusive quanto ao volume mínimo per capita de água para abastecimento público, observadas as normas nacionais relativas à potabilidade da água;**” (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

A Lei nº 11. 445/2007 define os serviços de saneamento básico, como é o caso da água como um bem essencial à vida humana, que deve ter fornecimento **adequado e contínuo**, além da garantia da efetiva reparação pelos danos causados pela falta do serviço.

A COMPESA, entretanto, conforme se depreende nos procedimentos em anexo, não está realizando o abastecimento de água de forma contínua e adequada.

Como se observa, não há abastecimento de água **por vários dias, durante vários meses, ou quando há, a pressão da água não é suficiente para encher os reservatórios, chegar em todos imóveis ou atingir os pontos mais elevados. Resultado, a COMPESA não cumpre o calendário de abastecimento divulgado por ela própria o qual já possui um rodízio muito extenso. Essa atitude da Ré mostra-se um verdadeiro atentado ao Direito da população a um serviço público eficiente.**

A jurisprudência pátria já se manifestou acerca do fornecimento irregular de água. Vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – Copasa – SERVIÇO PÚBLICO – OMISSÃO – SUSPENSÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA – DANO MORAL - INDENIZAÇÃO CONCEDIDA. 1 – A ocorrência de vazamentos é fato previsível na atividade de fornecimento de água, ligado ao risco do empreendimento, razão pela qual não exclui a responsabilidade do prestador. Compete à concessionária diligenciar de maneira ágil e eficaz para a solução do problema, de forma a manter a prestação contínua, eficiente e segura do serviço essencial. 2 – O **acionamento de água durante o dia por um período de quase um mês, culminando com a suspensão total do fornecimento durante 6 dias, somado à imprescindibilidade da água para satisfação das**



necessidades mais básicas do ser humano, são hábeis a ensejar dano moral, em sua dimensão psíquica, que sustenta a dignidade da pessoa humana, gerando um constrangimento mais intenso do que um mero dissabor cotidiano. 3 – Recurso provido. (TJMG. APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.12.038238-7/001 – COMARCA DE BELO HORIZONTE – APELANTE(S): RI CHARD DOS SANTOS - APELADO(A)(S): COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS Copasa.)

PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco
Gabinete Des. Jovaldo Nunes Gomes 5a Câmara CívelApelação Cível no
0013448-71.2021.8.17.2001 – Recife/PE (12a Vara Cível – Seção
A)Apelante: CompesaApelada: Maria de Souza NunesRelator: Des.
Jovaldo Nunes Gomes EMENTA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO D'ÁGUA
POR ELEVADO LAPSO TEMPORAL (MARÇO/2019 A MAIO/2020).
AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA QUANTO AO MOTIVO DO
DESABASTECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO.
PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. APELAÇÃO. PRETENSÃO DE REFORMA
DA SENTENÇA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO.
ALEGAÇÕES GENÉRICAS DA CONCESSIONÁRIA. AUSÊNCIA DE
APRESENTAÇÃO DE MOTIVOS PARA A FALTA DE ÁGUA. ATO
ILÍCITO COMPROVADO. VALOR DO DANO MORAL MANTIDO EM R\$
12.000,00. RECURSO IMPROVIDO. DECISÃO UNÂNIME.1. Restou
incontroverso que houve o desbastecimento de água na residência da
autora durante elevado lapso temporal - de março/2019 a maio/2020. As
contas de água juntadas aos autos comprovam que, durante o apontado
período, o consumo mensal de água na residência da autora não superou
a marca de 1m3, quantidade essa claramente insuficiente para o
atendimento das necessidades básicas de uma família.2. Corrobora o fato
ainda, a juntada do protocolo de atendimento no 20191026695682 o qual
registra a reclamação feita pela demandante junto à Compesa a respeito
da falta de água em sua residência. Na página de acompanhamento do
referido protocolo, vê-se que no dia 19/05/2020, a Compesa registrou o
“restabelecimento do serviço”, o que confirma a interrupção do serviço
durante o aludido período.3. Em sua defesa, a Compesa não impugnou os
citados documentos. Limitou-se a negar a ocorrência do fato, fazendo
apenas alegações genéricas, não se desincumbindo do ônus de
comprovar que a interrupção do serviço se deu em razão de
acionamento, ou mesmo tenha decorrido de algum defeito técnico, o que
não se verificou in casu.4. Com efeito, resta claro que a autora ficou
durante mais de 1 ano sem o abastecimento de água em sua residência
sem sequer ter conseguido informação acerca do motivo da interrupção do
serviço, bem como da provável data de seu restabelecimento.5. Valor do
dano moral: o valor do dano moral fixado pelo juiz de 1o grau em R\$
12.000,00 afigura-se justo e proporcional razão pela qual fica mantido. 6.
Apelo improvido. Sentença mantida. Decisão unânime. ACÓRDÃO Vistos,
relatados e discutidos estes autos, acordam os Excelentíssimos Senhores
Desembargadores que compõem a 5a CÂMARA CÍVEL do Tribunal de
Justiça do Estado de Pernambuco, POR UNANIMIDADE DE VOTOS, em
NEGAR PROVIMENTO ao recurso, na conformidade do incluso voto, que
passa a integrar este julgado.Recife, 2021. Des. Jovaldo Nunes Gomes –
Relator (APELAÇÃO CÍVEL 0013448- 71.2021.8.17.2001, Rel.



3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CARPINA

FREDERICO RICARDO DE ALMEIDA NEVES, Gabinete do Des. Sílvio
Neves Baptista Filho (5a CC), julgado em 23/02/2022, DJe)

Processo no 0061394-34.2019.8.17.8201 RECORRENTE: JOSEFA PAULO DE OLIVEIRA RECORRIDO: COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO REPRESENTANTE: COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO- COMPESA INTEIRO TEOR Relator: LUCIANA FERREIRA DE ARAUJO MAGALHAES Relatório: Voto vencedor: VOTO RELATOR DEUS SEJA LOUVADO FALTA DE ÁGUA POR 3 DIAS. CONCERTO DE ADUTORA. DEMORA NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RISCO DO NEGÓCIO. PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXISTÊNCIA DE PROVAS EM CONTRÁRIO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. PROVIMENTO PARCIAL DO INOMINADO. JOSEFA PAULO DE OLIVEIRA ajuizou queixa contra COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO (COMPESA) dizendo: Ser cliente da demandada (matrícula de nº 69027202) e que por um período 10 dias, a partir de 9 de setembro 2016, houve a suspensão do abastecimento de água em sua residência. Aduz que em face disso foram prestadas várias reclamações à demandada, sendo informado de que as equipes estavam tentando normalizar o fornecimento. Sustenta que o fornecimento de água só veio retornar 10 (dez) depois, tendo a parte autora suportado o transtorno de não ter água para atividades básicas do lar, como o uso para lavar pratos e tomar banho. Declara não possuir débitos junto à ré. Requer indenização por danos morais, sugerindo o montante de R\$ 10.000,00, e a concessão dos benefícios da justiça gratuita. A parte demandada contestou suscitando incompetência deste juízo ante a necessidade de produção de prova pericial complexa. Alega inépcia da petição inicial e ausência de interesse de agir sob os argumentos de que o abastecimento de água no imóvel encontra-se “normal”, “nunca tendo sido o fornecimento suspenso. No mais, diz que não há nenhuma reclamação de falta de água na localidade no ano de 2016. Pugna pela improcedência dos pedidos. O MM Juízo monocrático julgou improcedentes os pedidos. Insatisfeita, a parte Autora manejou Recurso Inominado pleiteando a reforma da decisão. A parte Recorrida ofertou resposta ao Inominado. Este é o relatório necessário. Sr. Presidente: Defiro a gratuidade processual em favor da Autora. Os fatos se prendem à ocorrência do defeito ou não na prestação do serviço e, em caso positivo, se tal fato é capaz de ocasionar danos morais. Não comprovou a parte Autora os fatos delineados na sua peça primeira. Entretanto, o Réu, na contestação, confessou a falta de água por um período de 3 dias, sob a alegação de concerto da adutora, avariada em decorrência de uma queda de barreira. Inexistem provas da ocorrência de caso fortuito ou força maior. Sendo a Ré concessionária de serviço público a responsabilidade é objetiva, cuja responsabilidade independe da ocorrência de culpa. Como não houve essa ocorrência, resta isenta de dúvida que a condenação é medida que se impõe. Ademais, a falta de água, bem essencial, por tempo prolongado, enseja danos morais indenizáveis. Vejamos: RECURSO ESPECIAL No 1.629.505 - SE (2016/0122207-9) RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN RECORRENTE : COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO ADVOGADOS : IGOR ROCHA LIMA - SE006314 ANNIE GUADALUPE BARBOSA TAVARES E OUTRO(S) - SE006253



RECORRIDO : MARIA FRANCISCA SANTOS MELO ADVOGADO : PEDRO JOSÉ SOUZA DE OLIVEIRA JUNIOR E OUTRO(S) - SE000584A EMENTA PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. SERVIÇO ESSENCIAL. DIREITO HUMANO À ÁGUA. DEMORA EXCESSIVA NO REABASTECIMENTO. EXCESSO DE PRAZO SEM PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRESCRIÇÃO. 5 ANOS. ART. 27 DO CDC. 1. Trata-se na origem de ação ajuizada em desfavor da ora recorrente, na qual se pleiteia indenização por danos morais, tendo em vista o lapso de cinco dias sem que houvesse fornecimento de água no imóvel da ora recorrida, em função de manobras realizadas pela Companhia de Saneamento de Sergipe na rede de água. 2. Em Recurso Especial, a insurgente aduz que o prazo prescricional a ser adotado no caso dos autos é o de três anos, conforme preceitua o artigo 206, § 3º do Código Civil. 3. O alegado dissenso jurisprudencial deve ser comprovado, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a colação de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a interpretação legal divergente, não bastando a mera transcrição de ementas. O não respeito a tais requisitos legais e regimentais impede o conhecimento do Recurso Especial com base na alínea "c", III, do art. 105 da Constituição Federal. 4. Conforme entendimento pacificado no STJ, "a relação entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como água e energia, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor" (AgRg no AREsp 354.991/RJ, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 11/9/2013). 5. Em se tratando de matéria relacionada a danos oriundos de produtos ou serviços de consumo, é afastada a aplicação do Código Civil, tendo em vista o regime especial do Código de Defesa do Consumidor. Só excepcionalmente aplica-se o Código Civil, ainda assim quando não contrarie o sistema e a principiologia do CDC. 6. In casu, a recorrente alega que o caso dos autos trata de vício do serviço, uma Documento: 66970297 - EMENTA /ACORDÃO - Site certificado - DJe: 19/12/2016 Página 1 de 2 Superior Tribunal de Justiça vez que apenas a prestação de água foi comprometida, sem que houvesse lesão à saúde do consumidor. 7. É de causar perplexidade a afirmação de que "apenas a prestação de água foi comprometida". O Tribunal de origem deixou muito claro que, "No caso dos autos, a DESO havia comunicado aos moradores de determinados bairros da capital, entre eles o do autor, sobre uma interrupção no fornecimento de água, no dia 08/10/2010, das 06:00 às 18:00 horas. Ocorre que a referida suspensão estendeu-se por cinco dias, abstendo-se a empresa de prestar qualquer assistência aos consumidores". 8. É inadmissível acatar a tese oferecida pela insurgente. A água é o ponto de partida, é a essência de toda vida, sendo, portanto, um direito humano básico, o qual deve receber especial atenção por parte daqueles que possuem o mister de fornecê-la à população. 9. As nuances fáticas delineadas no acórdão recorrido demonstram claramente o elevado potencial lesivo dos atos praticados pela concessionária recorrente, tendo



em vista os cinco dias sem abastecimento de água na residência da parte recorrida, o que configura notória falha na prestação de serviço, ensejando, portando, a aplicação da prescrição quinquenal do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor. 10. Recurso Especial não provido. Logo, merece reparos a sentença nesse ponto. Por estar aureolado de conteúdo de frações subjetivas e por constituir matéria controversa, missão difícil e espinhosa é a apuração do quantum indenizatório de forma razoável, em valor que não seja excessivo para o devedor, mas num patamar mínimo de reparabilidade do dano sofrido pela Vítima. Entretanto, no caso em epígrafe, deve-se levar em consideração a posição social, moral e financeira da Vítima, bem como a possibilidade de pagamento pela Ré, tudo em posição ao efetivo dano sofrido. A parte Promovida, detentora de vasto patrimônio que deve sofrer a condenação também como penalidade pedagógica, objetivando-se evitar a repetição da conduta lesiva. Fato é que o dano sofrido pela Autora foi grave, merecendo repulsa e punição pedagógica, evitando-se a repetição da conduta lesiva. Diante dos fatos e fundamentos apontados fixo o valor da indenização em R\$ 2.000,00, com juros de mora de 1% ao mês, não capitalizados, desde a citação, e correção monetária do ENCOGE, a partir desta data. VOTO Expostos esses fundamentos, o meu voto é no sentido de DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO INOMINADO, para condenar a Ré ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, nos termos da fundamentação. Sem pagamento das custas e honorários sucumbenciais. , 2021-05-17, 09:43:49 Demais votos: VOTO EM DISCORDÂNCIA COM A RELATORIA 0061394-34.2019.8.17.8201 Com as devidas vênias, divirjo do Relator do processo. Por ocasião de sua defesa, a Ré alegou que não possui responsabilidade sobre o ocorrido, haja a vista a ocorrência de evento imprevisível - rompimento da adutora da estação elevatória de Dois Unidos, ocasionado por uma queda de barreira na localidade no dia 09/09/2016 até o dia 12/09/16 -, que implicou na suspensão temporária do serviço, além de ressaltar que tomou todas as providências cabíveis para restabelecer o serviço o mais rápido possível. O caso fortuito é uma das causas excludentes da responsabilidade civil, previsto no artigo 393, do Código Civil : Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado. Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir. Pois bem. Cediço que as concessionárias, enquanto prestadoras de serviço público, devem oferecer, aos seus usuários, satisfatória qualidade operacional dos seus serviços. Todavia, ainda que a concessionária tenha deixado de prestar de forma satisfatória o serviço contratado, com interrupções no fornecimento em virtude de supostas falhas na sua prestação, é preciso levar em conta que a parte autora não se desobrigou de trazer, aos autos, prova concreta de dano aos direitos da personalidade. Nestes termos, o descumprimento contratual, por si só, não é capaz de configurar o dano moral. À exceção de algumas situações específicas em que o dano se configura in re ipsa, ou seja, de forma presumida, a regra é que a compensação pelos danos de tal natureza condiciona-se à prova efetiva de sua ocorrência. Sem que haja ofensa concreta a bens e direitos personalíssimo da pessoa humana, a pretensão reparatória deve ser rejeitada. Pelas razões acima expostas, voto por



NEGAR PROVIMENTO ao recurso, mantendo a sentença em todos os seus termos. Honorários pela recorrente, arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa, a teor do que dispõe o art. 55, da Lei 9.099/95. Contudo, diante do deferimento dos benefícios da gratuidade judiciária em favor da recorrente, a exigibilidade do seu pagamento deve ficar suspensa pelo prazo estipulado no art. 98, § 3º, do CDC. É COMO VOTO. Recife, 26 de maio de 2021. MARIA VALÉRIA SILVA SANTOS DE MELO Juíza de Direito VOTO EM CONCORDÂNCIA COM A RELATORIA Pelo exposto, concordo com o Relator do processo. , 2021-05-27, 19:21:40 Ementa: Proclamação da decisão: Por maioria de votos, deu-se parcial provimento ao recurso, nos termos do votada Relatoria Magistrados: [ROBERTA VIANA JARDIM, CARLOS GEAN ALVES DOS SANTOS, MARIA VALERIA SILVA SANTOS DE MELO] RECIFE, 28 de maio de 2021 Magistrado.

Dessa forma, diante da situação em que se encontra o abastecimento de água pela COMPESA na quase totalidade do Município de Carpina, especialmente nos bairros de Santo Antônio, Bairro Novo, Florestinha, Senzala, Carneiro Leão, Cajá, Cohab 1, IPSEP e COHAB, é patente o grave dano causado aos consumidores.

4 – DO DANO MORAL

O Art. 6º do CDC estatui dentre os direitos básicos do consumidor:

“VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

É lição basilar do Direito Civil que a consequência natural do ato ilícito é o dever de indenizar os danos materiais e morais causados ao lesado. Ao se sobrepor às normas de ordem pública, e expor o consumidor à má prestação do serviço diante da irregularidade de seu fornecimento, a demandada causou dano moral de caráter coletivo.

Ressalte-se que não estamos falando de qualquer produto, mas sim de fornecimento de água, bem imprescindível à vida das pessoas!!!!

A prática de referida conduta causa indignação à coletividade, na medida em que constitui um menosprezo aos princípios estatuídos no CDC. Esse sentimento de desprestígio constitui o dano moral coletivo. É como se o respeito às normas consumeristas pudesse, impunemente, ser violado, estando o consumidor, parte mais frágil da relação de consumo, sempre destinado a sofrer a lesão.

Anote-se, uma conduta eivada de manifesta ilicitude, exige a necessária consideração para efeito de proteção e sancionamento, no âmbito da tutela da natureza coletiva.

Na análise de Vicente de Paula Maciel Junior: ***“as tentativas de explicação do fenômeno coletivo e do processo coletivo não devem ter como ponto referencial sujeitos, mas o fato, o acontecimento, o bem da vida que se pretende tutelar e que revelará que aquela demanda possui natureza coletiva latu sensu”***.¹

A garantia de reparação do dano moral coletivo ganha indubitável relevo

¹ Maciel, Júnior, Vicente de Paula, Teoria das Ações Coletivas, LTr, 2006, p. 174.



nas hipóteses em que apenas a imposição judicial de um dever, deixaria impune e sem ressarcimento a lesão já perpetrada, favorecendo-se, assim, o autor da prática ilícita, tendo como resultado o abuso, o desrespeito e a exploração da coletividade lesada, atingida em interesses e valores de expressão na órbita social.

Se assim ocorresse, quebrar-se-ia toda estrutura principiológica que informa e legitima o ordenamento. Faz-se necessário uma reação jurídica pertinente e eficaz diante da conduta ilícita danosa, de modo a não tornar estimulante ou compensador para a demandada a reiteração da conduta.

A reparação que se almeja constitui um meio legalmente previsto de assegurar que não vingue idéia ou o sentimento de desmoralização do ordenamento jurídico e dos princípios basilares que lhe dão fundamento. A lesão intolerável a interesses coletivos, portanto, enseja reação e resposta equivalente a uma reparação adequada à tutela almejada, traduzida essencialmente por uma condenação pecuniária, a ser arbitrada pelo juiz, com destinação específica.

O Ministério Público visa não só fazer cumprir o ordenamento jurídico, mas também, a restaurá-lo, uma vez que já foi violado de maneira injusta e inadmissível. Assim, o restabelecimento da ordem jurídica abrange, além da suspensão da continuidade do dano, a adoção de medidas, que impeçam a demandada de voltar a incidir na prática ilícita, bem como implementar a restauração do dano extrapatrimonial causado a coletividade consumidora, emergente da conduta desrespeitosa aos princípios e normas que tutelam o direito do consumidor em defesa dos interesses da coletividade atingida pelo fornecimento irregular de água pela demandada.

Consoante norma expressa do CDC, um dos direitos básicos do consumidor é a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos (Art. 6º, VI, do CDC).

Transcreve-se o magistério de Rui Stoco, acerca da responsabilidade civil no âmbito do CDC: ***"a Lei 8.078/1990 previu a possibilidade de reparação dos danos (materiais ou morais) tanto do indivíduo como único atingido e isoladamente considerado, como dos danos coletivos, que atinjam um grupo de pessoas. Evoluiu a lei para admitir que os entes coletivos possam ser ofendidos moralmente, assegurando-lhes a indenização correspondente. Mais ainda: garantiu a proteção dos direitos difusos e a reparação do dano moral causado a um número indeterminado de pessoas".***²

CORRIGI TEXTO ATÉ AQUI

O comportamento da demandada em desacordo com a legislação federal em questão é gerador de um inegável sentimento generalizado de desrespeito, desconsideração, aviltamento, ressentimento, além dos danos efetivos causados à população em decorrência descontinuidade no fornecimento de água.

Na lição de Carlos Alberto Bittar, ***"na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge, ipso facto, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é***

² BITTAR, Carlos Alberto. Reparação civil por danos morais. Revista dos Tribunais, 1993, p. 202.



a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”³.

Ressalte-se, ademais, que o STJ tem firmado posicionamento, de maneira elogiável, no reconhecimento do dano moral coletivo e na fixação de sua indenização: Nesse sentido, transcreve-se jurisprudência do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADO. **FORNECIMENTO DE ÁGUA. SERVIÇO ESSENCIAL. DIREITO HUMANO À ÁGUA.** DEMORA EXCESSIVA NO REABASTECIMENTO. EXCESSO DE PRAZO SEM PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRESCRIÇÃO. 5 ANOS. ART. 27 DO CDC.

1. Trata-se na origem de ação ajuizada em desfavor da ora recorrente, na qual se pleiteia indenização por danos morais, tendo em vista o lapso de cinco dias sem que houvesse fornecimento de água no imóvel da ora recorrida, em função de manobras realizadas pela Companhia de Saneamento de Sergipe na rede de água. 2. Em Recurso Especial, a insurgente aduz que o prazo prescricional a ser adotado no caso dos autos é o de três anos, conforme preceitua o artigo 206, § 3º do Código Civil. 3. O alegado dissensão jurisprudencial deve ser comprovado, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a colação de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a interpretação legal divergente, não bastando a mera transcrição de ementas. O não respeito a tais requisitos legais e regimentais impede o conhecimento do Recurso Especial com base na alínea "c", III, do art. 105 da Constituição Federal. 4. Conforme entendimento pacificado no STJ, "a relação entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como água e energia, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor" (AgRg no AREsp 354.991/RJ, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 11/9/2013). 5. Em se tratando de matéria relacionada a danos oriundos de produtos ou serviços de consumo, é afastada a aplicação do Código Civil, tendo em vista o regime especial do Código de Defesa do Consumidor. Só excepcionalmente aplica-se o Código Civil, ainda assim quando não contrarie o sistema e a principiologia do CDC. 6. In casu, a recorrente alega que o caso dos autos trata de vício do serviço, Documento: 66970297 - EMENTA / ACORDÃO - Site certificado - DJe: 19/12/2016 Página 1 de 2 Superior Tribunal de Justiça uma vez que apenas a prestação de água foi comprometida, sem que houvesse lesão à saúde do consumidor. 7. É de causar perplexidade a afirmação de que "apenas a prestação de água foi comprometida". O Tribunal de origem deixou muito claro que, "No caso dos autos, a DESO havia comunicado aos moradores de determinados bairros da capital, entre eles o do autor, sobre uma interrupção no fornecimento de água, no dia 08/10/2010, das

³ STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial, p. 344.



06:00 às 18:00 horas. Ocorre que a referida suspensão estendeu-se por cinco dias, abstendo-se a empresa de prestar qualquer assistência aos consumidores". 8. É inadmissível acatar a tese oferecida pela insurgente. **A água é o ponto de partida, é a essência de toda vida, sendo, portanto, um direito humano básico, o qual deve receber especial atenção por parte daqueles que possuem o mister de fornecê-la à população.** 9. As nuances fáticas delineadas no acórdão recorrido demonstram claramente o elevado potencial lesivo dos atos praticados pela concessionária recorrente, tendo em vista os cinco dias sem abastecimento de água na residência da parte recorrida, o que configura notória falha na prestação de serviço, ensejando, portanto, a aplicação da prescrição quinquenal do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor. 10. Recurso Especial não provido (STJ REsp 1629505 / SE RECURSO ESPECIAL 2016/0122207-9 Relator(a) Ministro HERMAN BENJAMIN (1132) Órgão Julgador T2 - SEGUNDA TURMA Data do Julgamento 13/12/2016 Data da Publicação/Fonte DJe 19/12/2016).

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL No 2240278 - SP (2022/0347037-3) DECISÃO Trata-se de agravo interposto contra a decisão que inadmitiu o recurso especial no qual SAMAR - SOLUCOES AMBIENTAIS DE ARACATUBA S. A insurgira-se contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado: APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FORNECIMENTO DE ÁGUA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO - VAZAMENTOS EM ADUTORAS - TRÊS OCORRÊNCIAS EM TRÊS DIAS QUE ACARRETARAM SUSPENSÕES NO FORNECIMENTO DE ÁGUA – CARÁTER EMERGENCIAL QUE NÃO EXCLUI, NO CASO, A RESPONSABILIDADE OBJETIVA, ANTE A PRESENÇA DE INDÍCIOS DE FALHA NA MANUTENÇÃO DA REDE E NA DEMORA EXCESSIVA PARA O RESTABELECIMENTO PLENO DE SERVIÇO ESSENCIAL - DANO MORAL IN RE IPSA - INDENIZAÇÃO BEM ARBITRADA - REDUÇÃO DESCABIDA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO (fl. 379).

Nas razões do recurso especial (fls. 389/416), a parte agravante sustenta, em suma, violação dos arts. 6º, § 3º, I, da Lei federal 8.987/1995; 40, I e II, da Lei federal 11.445/2007; 188, I, 884 e 984 do Código Civil; 22, caput e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor; 1.022, II, do Código de Processo Civil. Argumenta para tanto: (a) a negativa de prestação jurisdicional; (b) que ocorreu enriquecimento ilícito da administração; (c) que não há o dever de indenizar, seja pelo não descumprimento da obrigação, pois trata-se de serviço prestado de forma adequada, seja pela presença de causa excludente de responsabilidade decorrente da interrupção emergencial do serviço. Sobreveio o juízo de admissibilidade negativo, razão pela qual se interpôs o agravo em recurso especial em análise. É o relatório. A irresignação não merece prosperar. Inexiste a alegada violação do art. 1.022 do Código de Processo Civil, Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas pois a prestação jurisdicional foi dada na medida da pretensão deduzida, consoante se depreende da análise do acórdão recorrido. O Tribunal de origem apreciou fundamentadamente a controvérsia, não padecendo o julgado de erro, omissão, contradição ou obscuridade. Ressalto que julgamento diverso do pretendido, como neste caso, não implica ofensa ao dispositivo de lei invocado. Nos termos do acórdão recorrido, o Tribunal de origem assim se



manifestou sobre o cerne da controvérsia: Ocorre que, no caso em tela, além da sequência de três ocorrências em curto período na mesma rede denotar falha na sua manutenção, houve excessiva demora no pleno restabelecimento do serviço essencial. E não socorre a distribuidora a tese de que forneceu caminhões pipa, na medida em que o fornecimento deve ser considerado em todas as suas especificidades, dentre as quais a comodidade de se ter acesso imediato e prático à água na própria residência. Assim, restam caracterizados os danos morais experimentados pela demandante, os quais decorrem da própria interrupção prolongada no abastecimento de serviço essencial, configurando-se in re ipsa. [...] Analisando, então, as circunstâncias do caso concreto à luz desses critérios, tem-se que o montante reparatório arbitrado pelo MM. Juiz a quo não comporta redução (fls. 383/385, destaquei). Depreende-se dos autos que o Tribunal de origem, ao negar provimento à apelação tomando por base os aspectos fáticos-probatórios, concluiu que tinha havido demora excessiva na regularização do fornecimento de água, bem como falha na manutenção do serviço, razão pela qual entendeu estar caracterizado o dano moral e o consequente dever de indenizar. Ao final, concluiu que era razoável o valor indenizatório arbitrado no processo. Ressalto que, para se concluir em sentido contrário ao que foi expressamente consignado no acórdão recorrido, seria necessário o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado pela Súmula 7 desta Corte Superior, que dispõe: "a pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial". Nesse sentido, os seguintes precedentes desta Corte: ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SUSPENSÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA. INEXISTÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DANO MORAL CARACTERIZADO. CONTROVÉRSIA RESOLVIDA, PELO TRIBUNAL DE ORIGEM, À LUZ DAS PROVAS DOS AUTOS, E COM FUNDAMENTO EM LEI LOCAL. IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO, NA VIA ESPECIAL. SÚMULAS 7/STJ E 280/STF. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas CITAÇÃO. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. I. Agravo interno aviado contra decisão que julgara recurso interposto contra decisum publicado na vigência do CPC/2015. II. Na origem, trata-se de Ação de Indenização por danos morais, ajuizada por Donato Gregório da Silva contra Águas Guariroba S.A, sustentando, em síntese, que teve a suspensão do fornecimento de água em sua residência, sem justo motivo e sem notificação prévia. III. O Tribunal de origem, à luz das provas dos autos, deu provimento ao recurso da parte autora, para reformar a sentença de improcedência da ação, condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Segundo o aresto de 2o Grau, "no Estado de Mato Grosso do Sul, a norma aplicável à espécie é clara na exigência de que o consumidor inadimplente deve receber prévia notificação pessoal ou postal com aviso de recebimento, dando-lhe ciência da eventual suspensão de fornecimento de energia. É o que estabelece a Lei Estadual n. 2.042/99, ao disciplinar a matéria". No caso, concluiu o Tribunal de origem que, "mesmo comprovado o inadimplemento, não há provas da notificação prévia sustentada pela apelada, sendo flagrante, por conseguinte, que a ré cometeu ato ilícito". IV. O entendimento firmado pelo Tribunal a quo, no sentido da ilegalidade da suspensão do serviço de



fornecimento de água, em razão da não comprovação da prévia notificação ao consumidor, não pode ser revisto, pelo Superior Tribunal de Justiça, em sede de Recurso Especial, sob pena de ofensa ao comando inscrito na Súmula 7 desta Corte. V. Ademais, a revisão da conclusão do Tribunal de origem, acerca da necessidade de notificação pessoal ou postal com aviso de recebimento, fora feita com base na interpretação do direito local, notadamente na Lei Estadual 2.042/99, de modo que é vedada a este Superior Tribunal de Justiça, em decorrência da aplicação do disposto na Súmula 280/STF: "Por ofensa a direito local não cabe recurso extraordinário". VI. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, o acórdão de origem está em conformidade com o entendimento desta Corte, segundo o qual, tratando-se de relação contratual - como na hipótese -, os juros de mora devem incidir a partir da citação. Em caso idêntico, confira-se: STJ, AgInt no AREsp 1.233.069/MS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 18/05/2018. VII. Agravo interno improvido. (AgInt no AREsp n. 1.514.506/MS, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, julgado em 21/9/2020, DJe de 25/9/2020.) PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas INSTRUMENTO. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973. APLICABILIDADE. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. ÁGUA E ENERGIA ELÉTRICA. PRAZO PRESCRICIONAL. AUSÊNCIA DE INTERESSE EM RECORRER. SERVIÇOS ESSENCIAIS. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO. DÉBITOS ANTIGOS. IMPOSSIBILIDADE. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REVISÃO. SÚMULA N. 7/STJ. INCIDÊNCIA. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA. I - Consoante o decidido pelo Plenário desta Corte na sessão realizada em 09.03.2016, o regime recursal será determinado pela data da publicação do provimento jurisdicional impugnado. In casu, aplica-se o Código de Processo Civil de 1973. II - A Corte de origem apreciou todas as questões relevantes apresentadas com fundamentos suficientes, mediante apreciação da disciplina normativa e cotejo ao posicionamento jurisprudencial aplicável à hipótese. Inexistência de omissão, contradição ou obscuridade. III - Não vislumbro o interesse de recorrer, por ausência de utilidade e necessidade, porquanto a decisão monocrática não contraria as razões do agravo regimental no que se refere à questão prazo prescricional. IV - O corte de serviços essenciais, tais como água e energia elétrica, pressupõe o inadimplemento de conta regular, sendo inviável, portanto, a suspensão do abastecimento em razão de débitos antigos. V - In casu, rever o entendimento do Tribunal de origem, no sentido de analisar a ocorrência do dano moral, bem como conferir a razoabilidade e proporcionalidade do quantum fixado, demandaria necessário revolvimento de matéria fática, o que é inviável em sede de recurso especial, à luz do óbice contido na Súmula n. 7/STJ. VI - O Agravante não apresenta, no regimental, argumentos suficientes para desconstituir a decisão agravada. VII - Agravo Regimental improvido. (AgRg no Ag 1.320.867/RJ, relatora Ministra Regina Helena Costa, Primeira Turma, julgado em 8/6/2017, DJe de 19/6/2017.) Ante o exposto, conheço do agravo para conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento. Por fim, caso exista nos autos prévia fixação de honorários sucumbenciais



pelas instâncias de origem, majoro, em desfavor da parte recorrente, em 10% (dez por cento) o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2o e 3o desse dispositivo, bem como os termos do art. 98, § 3o, do mesmo diploma legal. Publique-se. Intimações necessárias. Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas Brasília, 09 de agosto de 2023. Ministro PAULO SÉRGIO DOMINGUES Relator

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL No 1982226 - RJ (2021/0287001-6) DECISÃO Trata-se de agravo manejado pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) contra decisão que não admitiu recurso especial, este interposto com fundamento no art. 105, III, a, da CF, desafiando acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, assim ementado (fls. 307/309): APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. CEDAE. ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ÁGUA EM DECORRÊNCIA DA EXECUÇÃO DE OBRAS DA TRANSCARIOCA. ALEGAÇÃO DE INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DO SERVIÇO E DE COBRANÇA INDEVIDA, DIANTE DA INEXISTÊNCIA DO SERVIÇO NO PERÍODO DE MAIO/2013 A MEADOS DE 2014. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENT E PARCIALMENTE O PEDIDO AUTURAL PARA: (I) DECLARAR INEXISTENTES AS FATURAS DE MAIO/2013 E JUNHO/2014 E OS DÉBITOS A ELAS VINCULADOS EM NOME DO AUTOR; (II) DETERMINAR QUE A RÉ NÃO SUSPENDA O FORNECIMENTO DO SERVIÇO OU O RESTABELEÇA, CASO JÁ O TENHA INTERROMPIDO; (III) CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE R\$ 24.000,00 (VINTE E QUATRO MIL REAIS), CORRIGIDOS E ACRESCIDOS DE JUROS LEGAIS DESSA DATA ATÉ EFETIVO PAGAMENTO, À TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA PARTE RÉ PRETENDENDO A REFORMA IN TOTUM DA SENTENÇA OU SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DO QUANTUM ESTABELECIDO PARA OS DANOS MORAIS. RECURSO QUE NÃO MERECE PROSPERAR. SERVIÇO ESSENCIAL QUE DEVE SER CONTÍNUO E ADEQUADO, NA FORMA DO ART. 22 DO CDC. AUTOR QUE SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO, APRESENTANDO DOCUMENTAÇÃO CONSISTENTE EM FATURAS COM VALORES EXORBITANTES QUE CLARAMENTE NÃO REFLETEM O REAL CONSUMO DO IMÓVEL COMERCIAL DO AUTOR (LOJA DE CARROS); DEMONSTRATIVOS DE DÉBITO E DE ESTORNOS DE VALORES REALIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA RÉ; E -MAILS ENCAMINHADOS PARA A RÉ EXPLICANDO O PROBLEMA E DISCRIMINANDO OS VALORES QUE O AUTOR ENTENDIA INDEVIDOS E OMUNICADO DO Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas SERASA DE INCLUSÃO DO NOME DO AUTOR NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO, POR 10 VEZES. AUTOR QUE TAMBÉM PRODUZIU PROVA ORAL COM AS DECLARAÇÕES DE DUAS TESTEMUNHAS, QUE CORROBORARAM AS ALEGAÇÕES EXPOSTAS NA INICIAL. POR SUA VEZ, A PARTE RÉ NÃO COMPROVOU A REGULARIDADE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA, NEM MESMO ATRAVÉS DE CAMINHÕES "PIPA S DÁGUA". INCLUSIVE, O FATO DE A RÉ EFETUAR VÁRIOS ESTORNOS NA CONTA DO AUTOR NO



PERÍODO IMPUGNADO APENAS CONFIRMAM AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. COM EFEITO, A RÉ NÃO PRODUZIU PROVA CAPAZ DE AFASTAR A PRETENSÃO AUTORAL, NÃO DEMONSTROU A REGULARIDADE DO SERVIÇO, A LEGITIMIDADE DAS COBRANÇAS NOS VALORES EFETUADOS. COBRANÇA DE VALOR SEM A DEVIDA PRESTAÇÃO QUE SE REVELA ILEGAL E ABUSIVA. DESTARTE, A ALEGAÇÃO DA RÉ DE COBRANÇA DE TARIFA MÍNIMA PELO SERVIÇO DISPONIBILIZADO NÃO MERECE GUARIDA. É PACÍFICO O ENTENDIMENTO DE QUE A COBRANÇA PELO FORNECIMENTO DE ÁGUA DEVE SER FEITA PELA TARIFA MÍNIMA NA FALTA DE HIDRÔMETRO SÚMULA 152 DO TJ, O QUE NÃO É O CASO DOS AUTOS. ADEMAIS, NÃO HAVIA DISPONIBILIDADE ALGUMA DO SERVIÇO E O VALOR COBRADO FOI SUPERIOR A TARIFA MÍNIMA REFERENTE AO IMÓVEL. COM EFEITO, PORTANTO, A RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR FATO MODIFICATIVO, EXTINTIVO OU IMPEDITIVO DO DIREITO DO AUTOR, NA FORMA DO ART. 373, II, DO CPC/15. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CANCELAMENTO DOS DÉBITOS DAS FATURAS DE MAIO/2013 E JUNHO/2014 QUE SE IMPÕE. DANO MORAL EVIDENCIADO, DIANTE DA AUSÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL PELO LONGO PERÍODO INDICADO NA INICIAL. SÚMULA Nº. 192 DESTE TJRJ. ALÉM DESSA PROLONGADA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO, O AUTOR SOFREU COBRANÇAS INDEVIDAS QUE NÃO REFLETIAM O REAL CONSUMO DO IMÓVEL/LOJA, BEM COMO TEVE O NOME INCLUÍDO NO ROL DE INADIMPLENTES, SENDO QUE NA PRESENTE DEMANDA O PLEITO DE COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA SE REFERE APENAS À INTERRUPTÃO DO SERVIÇO E DAS COBRANÇAS INDEVIDAS. VERBA COMPENSATÓRIA QUE DEVE SER MANTIDA, POIS BEM DOSADA, ANTE AS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, SENDO OBSERVADOS OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 343 DO TJRJ. PRECEDENTES. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS EM 5% (CINCO POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NA FORMA DO ART.85, §11, DO CPC/2015. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. Nas razões do recurso especial, a parte agravante aponta violação aos arts. 884 do CC; 30 da Lei n. 11.445/2007; e 373, I, do CPC. Sustenta que: (I) o valor da condenação é exorbitante, devendo ser reduzido; (II) há legalidade na cobrança da tarifa de água "mesmo no suposto período em que a parte parte autora não teria recebido o fornecimento por optar por utilizar-se de abastecimento por carro pipa" Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas (fl. 340); e (III) a parte autora não se desincumbiu de provar a ilegalidade na cobrança. É O RELATÓRIO. SEGUE A FUNDAMENTAÇÃO. A irresignação não prospera. Ao dirimir a controvérsia, a Corte local consignou (fls. 313/314): No caso concreto, a parte ré não nega o ocorrido, limitando -se a alegar, em sua defesa, a regularidade do serviço, a legitimidade das cobranças e que o autor, se quisesse, poderia ter se utilizado de abastecimento por carro pipa. Aduz ainda que é legítima a cobrança, que é permitida e devida a cobrança por tarifa mínima e que o valor arbitrado à título de danos morais é exorbitante. No entanto, a ré não comprovou a regularidade no fornecimento de água, nem mesmo através do fornecimento de caminhões



"pipa s água". O fato de haver a ré efetuado vários estornos na conta do autor no período impugnado confirma as alegações autorais, mas, decerto, demonstra também que a ré, ao menos, procurou minorar um pouco os transtornos acarretados ao autor, o que repercute no arbitramento de verba compensatória de dano moral, como será visto adiante. Vejamos o documento apresentado na inicial que demonstra que a ré efetuou quatro estornos de valores consideráveis da conta do autor (indexador 0026): (...) Com efeito, a ré não produziu prova capaz de afastar a pretensão autoral, não demonstrou a regularidade do serviço, a legitimidade das cobranças nos valores efetuados. Impede ressaltar que foi produzida prova oral, em audiência de instrução e julgamento, com as declarações de duas testemunhas, que corroboraram com as alegações expostas na inicial. Verifica-se que a Instância a quo, com base nas provas colacionadas aos autos, concluiu que a parte autora demonstrou a ilegalidade na cobrança da tarifa de água. Assim, a alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, a fim de aferir se não há prova suficiente para o acolhimento da pretensão inicial, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. Quanto ao valor da condenação, em regra, não é cabível na via especial a revisão do montante indenizatório fixado pela instância de origem, bem como o reconhecimento de culpa concorrente da parte adversa, ante a impossibilidade de análise de fatos e provas, conforme a Súmula 7/STJ. Ressalte-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça admite, Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas em caráter excepcional, que o quantum arbitrado seja alterado, caso se mostre irrisório ou exorbitante, em clara afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. No ponto, a Instância a quo, considerou (fls. 316/317): Quanto ao dano moral, este é evidente diante da essencialidade do serviço e dos transtornos causados ao autor (falta na regularidade da prestação de serviço essencial, sensação de impotência e revolta, diante da inércia da ré em solucionar o problema e perda do tempo útil na busca de solucionar o problema tanto administrativamente, quanto judicialmente)); e (...) Frise-se que além da interrupção do serviço por longo período (de maio/2013 a junho/2014), o autor sofreu cobranças indevidas que não refletiam o real consumo do imóvel/loja, bem como teve o nome incluído no rol de inadimplentes, sendo que na presente demanda o pleito de compensação pecuniária se refere apenas à interrupção do serviço e das cobranças indevidas. A quantificação da verba compensatória deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor. Assim como o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, somados a outras peculiaridades da lide, não se olvidando o Julgador da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito nem desprestígio ao caráter punitivo -pedagógico da indenização. (...) Nesse quadro, **considerando a referida falha na prestação do serviço da parte ré e o dano moral experimentado pelo autor**, tem-se que o montante indenizatório de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) fixado pelo juízo a quo se mostra adequado e de acordo com os parâmetros fixados por este Tribunal em casos análogos de interrupção de serviço essencial e cobrança indevida. Caso a ré não tivesse estornado alguns valores



cobrados por serviço inexistente, decerto tal montante se revelaria até insuficiente para compensar esses danos. A parte agravante, contudo, não demonstrou que o valor arbitrado (R\$ 20.000,00 - vinte mil reais - fl. 317), na espécie, seria excessivo, de forma que o acórdão recorrido deve ser mantido. A propósito do tema, confirmam-se: PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973. APLICABILIDADE. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. ÁGUA E ENERGIA ELÉTRICA. PRAZO PRESCRICIONAL. AUSÊNCIA DE INTERESSE EM RECORRER. SERVIÇOS Jurisprudência/STJ - Decisões Monocráticas ESSENCIAIS. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO. DÉBITOS ANTIGOS. IMPOSSIBILIDADE. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REVISÃO. SÚMULA N. 7/STJ. INCIDÊNCIA. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA. I - Consoante o decidido pelo Plenário desta Corte na sessão realizada em 09.03.2016, o regime recursal será determinado pela data da publicação do provimento jurisdicional impugnado. In casu, aplica-se o Código de Processo Civil de 1973. II - A Corte de origem apreciou todas as questões relevantes apresentadas com fundamentos suficientes, mediante apreciação da disciplina normativa e cotejo ao posicionamento jurisprudencial aplicável à hipótese. Inexistência de omissão, contradição ou obscuridade. III - Não vislumbro o interesse de recorrer, por ausência de utilidade e necessidade, porquanto a decisão monocrática não contraria as razões do agravo regimental no que se refere à questão prazo prescricional. IV - O corte de serviços essenciais, tais como água e energia elétrica, pressupõe o inadimplemento de conta regular, sendo inviável, portanto, a suspensão do abastecimento em razão de débitos antigos. V - In casu, rever o entendimento do Tribunal de origem, no sentido de analisar a ocorrência do dano moral, bem como conferir a razoabilidade e proporcionalidade do quantum fixado, demandaria necessário revolvimento de matéria fática, o que é inviável em sede de recurso especial, à luz do óbice contido na Súmula n. 7/STJ. VI - O Agravante não apresenta, no regimental, argumentos suficientes para desconstituir a decisão agravada. VII - Agravo Regimental improvido. (AgRg no Ag 1320867/RJ, Rel. Ministra REGINA HELENA COSTA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 08/06/2017, DJe 19/06/2017) ANTE O EXPOSTO, nego provimento ao agravo. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, impõe-se à parte recorrente o pagamento de honorários advocatícios equivalentes a 20% (vinte por cento) do valor a esse título já fixado no processo (art. 85, § 11, do CPC). Publique-se. Brasília, 17 de novembro de 2021. Sérgio Kukina Relator

Assim, considerando a natureza, a abrangência e a repercussão da conduta ilícita narrada, a atingir e lesionar um número incalculável de consumidores; considerando ainda a imperiosidade de se impor uma condenação de natureza pecuniária que signifique reparação e sancionamento eficaz à empresa demandada, a condenação em danos morais coletivos é medida que se apresenta como mecanismo adequado de responsabilização jurídica, no plano da tutela dos direitos coletivos e difusos (Art. 1º e 13 da Lei nº 7.347/85 e art. 6º, VII, e, 83, do CDC).

5 - DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO

O Código de Processo Civil em seu Art. 319, VII, contempla a audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo, que visa a estimular a autocomposição em fase processual:

“Art. 319. A petição inicial indicará:

(...)

VII – a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.”

Dessa forma, a legislação processual civil requer que o autor manifeste a opção quanto a realização ou não da referida audiência.

Perante a gravidade dos fatos narrados, e pela inação perpetrada por tantos anos, é claramente perceptível que a demandada não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito. **Portanto, esta Promotoria, utilizando da faculdade que lhe é ofertada, opta pela não realização da audiência prévia diante de todas audiências já realizadas na esfera extrajudicial.**

6 - DA TUTELA ANTECIPADA

Conforme dispõe o Art. 84, caput e §§3º, 4º e 5º, do CDC:

“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”

É providência da mais clarividente justiça a concessão da liminar antecipatória, em razão dos retrocitados §§3º e 4º do Art. 84 do CDC, devido ao justificado receio de ineficácia do provimento final.

Nesse sentido dispõe o Código de Processo Civil:

“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.



A documentação que instrui a presente ação comprova cabalmente a veracidade dos fatos narrados. Os fundamentos fáticos e jurídicos que embasam a presente ação, fartamente percorridos ao longo da peça, atestam a verossimilhança da alegação. A imensa quantidade de denúncias, e as próprias respostas da ré, quando interpelada, comprovam de forma inequívoca a veracidade dos fatos acima articulados.

A legislação citada deixa claro o dever de prestação de serviço adequado eficiente e contínuo de abastecimento de água, **consistente na oferta de quantidade razoável do líquido essencial para o consumo humano, não sendo plausível admitir que os consumidores continuem privados da utilização de água por períodos tão longo.** Resta comprovada presença do **fumus boni juris**. O **periculum in mora**, por sua vez, também é evidente, sendo desnecessário narrar todos os prejuízos decorrentes da falta de água generalizada.

Igualmente, mostra-se presente o dano irreparável tendo em vista que não há como recuperar o sofrimento causado pela ausência de abastecimento de água, restringindo o acesso da população ao bem essencial que é a água. Inegável, portanto, o interesse público (inclusive daqueles que jamais atrasaram sequer uma fatura de água) na determinação judicial de cessação da prática ilegal e nociva do abastecimento irregular.

Clara está a presença dos requisitos necessários para concessão da tutela pretendida, pois é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores. Os danos, continuam ocorrendo, estando a população do Município de Carpina exposta à má prestação do serviço. Com efeito, a tutela antecipada deve ser deferida para que a população tenha a prestação do serviço adequada e eficiente, conforme determina a legislação.

Diante do exposto, **requer** o Ministério Público:

6.1 - Seja concedida a antecipação dos efeitos da Tutela, *inaudita altera pars*, nos termos do Art. 300 do CPC e Art. 12 da Lei n.º 7.347/85, determinando-se à demandada ao cumprimento das seguintes obrigações:

- a) seja garantido o abastecimento mínimo regular e contínuo de água tratada em toda a cidade de Carpina nos moldes preconizado pela ONU, ou seja, **110 (cento e dez) litros diários per capita**, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da intimação;
- b) seja o fornecimento da água tratada indicado no item “a” realizado através de caminhões-pipa, às expensas da COMPESA, sempre que não houver água suficiente na rede de distribuição;
- c) seja apresentado a esse r. Juízo relatórios mensais de fornecimento de água com os respectivos cumprimentos do calendário de abastecimento no Município de Carpina, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação;
- d) seja apresentado a esse r. Juízo documentação comprobatória da distribuição de água tratada por meio de carros pipas, em cumprimento ao pedido formulado no item “b” no prazo de trinta dias a contar da intimação;

6.2 – A imposição de multa diária à empresa requerida no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), por descumprimento de cada obrigação requerida nos itens 6.1: “a”, “b”, “c” e “d”, nos moldes do Art. 11, da Lei n.º 7.347/85, a ser revertida ao **Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC-PE)**, criado pela Lei de nº 16.559, de 15/01/2019 (Código de Defesa Estadual do Consumidor).



7 – DOS PEDIDOS DEFINITIVOS

Requer, ainda, o Ministério Público:

A) Que sejam concedidos e tornados definitivos os provimentos requeridos em sede de antecipação dos efeitos da tutela;

B) a condenação da demandada à obrigação de fazer consistente em observar fielmente o seu calendário de abastecimento divulgado em TODO MUNICÍPIO de CARPINA, com exceções de situações emergenciais devidamente **comprovadas e previamente informadas à população por meio eletrônico e através da imprensa**, sob pena de cominação de multa diária no valor de R\$ 100.0000,00 (cem mil reais) a ser revertida para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

C) A condenação da demandada ao pagamento de indenização por danos morais e materiais individualmente causados aos consumidores, com apuração do *quantum debeatur* em liquidação de sentença, de caráter individual;

D) A condenação da demandada à obrigação de indenizar os danos morais coletivos no valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) a ser revertido Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC-PE).

8 – DOS REQUERIMENTOS:

Requer, finalmente:

a) a citação da ré, a fim de que apresente resposta, sob pena de revelia e confissão;

b) produção de todas as provas admitidas em Direito, juntada de novos documentos, inclusive atualização dos procedimentos aqui listados, acaso cheguem mais informações atinentes, ou outros que porventura surgir ao longo da instrução comprovando os fatos narrados nessa exordial, além de oitiva dos representantes legais da ré, seus funcionários, e de testemunhas, cujo rol, se necessário, será oportunamente ofertado;

c) em cumprimento ao disposto no Art. 319, inc. VII do CPC, manifesta-se pelo não interesse em que seja designada audiência de conciliação ou de mediação, vez que a ré, durante a tramitação dos procedimentos, não mostrou interesse em resolver as pendências de forma administrativa sempre indicando a necessidade de a realização de obras de longo prazo;

d) a publicação de edital nos termos do Art. 94, do Código de Defesa do Consumidor;

e) desde já, requer seja reconhecida e declarada a inversão do ônus da prova, com base no Art. 6º, inciso VIII, do referido *codex*;

f) a dispensa do autor quanto ao pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, à vista do disposto nos Arts. 18, da Lei nº 7.347/85 e 87, da Lei Nº 8.078/90;

g) a condenação da ré aos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.

Dá-se à causa, meramente para efeitos legais, o valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais).

Termos em que,
Pede e espera Deferimento.

Carpina, data da assinatura eletrônica

Sylvia Câmara de Andrade
Promotora de Justiça

