

**CA 185/2020-GRAR**  
**Arapongas, 11 de maio de 2020.**

**Câmara Municipal de Arapongas - PR**



**PROTOCOLO GERAL 817/2020**  
**Data: 15/05/2020 - Horário: 11:14**  
**Administrativo - OFC 86/2020**

Ilustríssimo Sr.  
OSVALDO ALVES DOS SANTOS  
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS  
Arapongas - PR

Em atenção ao ofício nº 087/2020 ao qual o poder legislativo Municipal de Arapongas solicita informações em respeito de um grande número de moradores do serviço desta empresa, estarem surpresos com a grande diferença de valor de cobrança de uma fatura para outra em comparação ao mês de março e a referente ao mês de abril. Apresentando em alguns casos diferenças de até mais de 150% do valor de um mês ao outro, sem justificativa plausível, esclarecemos que:

Neste momento de pandemia e de combate e prevenção ao coronavírus, a população encontra-se em casa há mais de 30 dias, crianças sem aula, muitos trabalhadores também estão em casa, comércio e indústrias fechados. O isolamento social provocou um aumento no consumo residencial de água.

Em muitas residências, as pessoas passaram a lavar roupas e calçados com mais frequência, a higienizar compras e a adotar novos hábitos de limpeza. O que também tem levado a um aumento no consumo foram as altas temperaturas, em março e abril, aliadas à estiagem severa, que já dura quase 10 meses. No dia 26 de abril, por exemplo, foi registrado o dia mais seco do ano.

A Sanepar não aplicou nenhum reajuste tarifário, por determinação da Agepar em função da pandemia.

Os serviços prestados pela Sanepar, são regulamentados pelo Decreto Estadual nº 3.926/88 e a entidade reguladora estadual que exerce as funções regulatórias e fiscalizatórias dos serviços prestados pela Sanepar, é a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná (AGEPAR), para a qual a Companhia submete-se às decisões ao ente regulador e qualquer alteração na política de cobrança deve ser submetido a este.

As contas emitidas são baseadas no consumo do cliente e calculadas de acordo com as faixas de consumo. Os valores cobrados por faixas obedecem os

previstos na Tabela de Tarifas de Saneamento Básico - 2019 (Resolução Homologatória 006/2019 da AGEPAR - aprovada em 16/04/2019) disponíveis em nosso site [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br), salientamos, não houve alteração nas tarifas devido a pandemia.

Informamos ainda que, sempre atentos ao consumo e visando orientar nossos clientes, quando constatada leitura/consumo acima dos parâmetros dos últimos 5 (cinco) meses, emitimos um comunicado de alteração de consumo. Disponibilizamos ainda nossos canais de relacionamento, como o Sanepar *mobile*, site, 0800 200 0115 e e-mail ([arapongas@sanepar.com.br](mailto:arapongas@sanepar.com.br)) visando orientar nossos clientes para solucionar eventuais problemas, caso existam. Quando constado excesso de consumo devido a vazamento nas instalações hidráulicas internas do imóvel, ofertamos desconto, se consumo superior a 50% da média dos últimos 5 (cinco) meses, e possibilidade de parcelamento dos referidos valores, se necessário e desejado pelo cliente.

Em relação ao COVID-19 que gerou impacto na economia, uma das medidas adotadas e comunicada à Defensoria Pública do Estado do Paraná foi sobre a suspensão na interrupção do fornecimento de água para clientes inadimplentes. Trata-se de uma excepcionalidade que não exime o cliente do pagamento da conta de água/esgoto, uma vez que o Decreto Estadual 3926/88 que regulamenta os serviços prestados, bem como a Lei Federal 11.445/2007 dispõem que a Sanepar não pode prestar serviços gratuitamente ou com abatimento.

Outra medida importante, anunciada pela Sanepar, foi o adiamento da cobrança de contas de água e esgoto para clientes cadastrados na Tarifa Social, a fim de ajudar as famílias paranaenses mais vulneráveis a enfrentarem a pandemia. O adiamento é por 90 dias a partir das contas vencidas em 25 de março de 2020, sendo assim, os vencimentos iniciarão somente após 23 de junho de 2020.

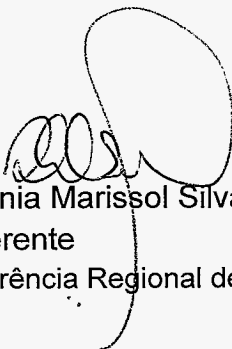
A Sanepar, diante da atual situação crítica, está adotando medidas de prevenção e controle com relação ao COVID-19 para resguardar a saúde dos nossos clientes, empregados e terceiros. Ciente da importância do produto que fornecemos, continuamos trabalhando 24 horas por dia, todos os dias da semana, para fornecer água potável à população, visto que, a Sanepar tem adotado as

medidas de prevenção estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 4230/2020, do Governador Carlos Massa Ratinho Júnior.

Diante do exposto, sensíveis a situação crítica no momento, que também nos afeta, a Sanepar coloca-se à disposição para atender as necessidades individuais de cada cliente, conforme normas internas e procedimentos comerciais.

Na oportunidade, recomendamos o uso racional da água neste momento de estiagem, sem deixar de lado a higiene necessária para o combate ao coronavírus.

Atenciosamente,



Vania Marissol Silva Ignotti  
Gerente  
Gerência Regional de Arapongas