

A respeito das retenções de conta, esclarecemos:

Os parâmetros para retenção de contas da ODEBRECHT AMBIENTAL integram o Sistema de Gestão Comercial da Concessionária desde 2009.

Inicialmente, o critério adotado estabelecia o seguinte:

Economias com queda no consumo igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) ou com aumento de consumo igual ou superior a 100% (cem por cento) tinham suas faturas retidas para que a concessionária averiguasse a ligação (para verificar vazamentos, irregularidades na ligação ou no hidrômetro, abandono de residência, etc.).

Porém, em 2014 muitas economias dobraram o volume de água consumida, o que ocasionou um aumento de casos de retenção de faturas. Esse aumento motivou a revisão dos percentuais de retenção, pois fez com as equipes tivessem um maior deslocamento para averiguar as variações anormais do volume medido, prejudicando o cronograma de leituras.

Por esse motivo, os parâmetros de retenção foram revistos, onde:

Foram mantidos os critérios quando há diminuição de consumo (50 %);

Já os critérios para aumento no consumo passaram de 100 % (cem por cento) para 200 % (duzentos por cento).

Essa alteração reduziu de maneira significativa as ocorrências de retenção de faturas por aumento do consumo.

Insta frisar que, em simulações realizadas pela Concessionária, a adoção de outros percentuais resultaria numa alta de até 200% da média atual do número de retenções, levando à necessidade de uma mobilização maior de pessoas para averiguações, ou comprometer o cronograma de leituras do consumo.

Ressalta-se que a retenção de contas é importante, pois é utilizada pela Concessionária na manutenção do parque de hidrômetros e identificação de anormalidades, além da redução dos impactos negativos em casos de erro de leitura e do suporte oferecido aos usuários em casos de suspeita de vazamentos.

A AGERSA está identificando meios para os casos de retenção para consumo a maior (200%), onde os consumidores sejam prevenidos quanto à alteração de seu consumo de modo que busquem alternativas profiláticas, no sentido de averiguarem suas instalações internas identificando possíveis vazamentos ou outras alterações que elevem o valor da fatura.