

**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 37/2017, de 17 de outubro de 2017.**  
**SESSÃO nº 70/2017**

**Dispõe sobre a compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração.**

**O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual n.º 10.931, de 09 de Janeiro de 1997, e

**Considerando** os objetivos desta Agência de Regulação dispostos no art. 2º da Lei Estadual nº 10.931/97, em particular o de assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas, bem como o disposto no art. 6º da Lei Federal nº 8.987/95;

**Considerando** os objetivos da regulação do saneamento básico estabelecidos pelo art. 22 da Lei Federal nº 11.445/07, dentre eles o de estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços;

**Considerando** a competência desta Agência de Regulação no que se refere à interpretação e à fixação de critérios para a fiel execução dos contratos, dos serviços e para a correta administração de subsídios, consoante o disposto no § 2º do art. 25 da Lei Federal nº 11.445/07;

**Considerando** a necessidade de regulamentar a aplicação de compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água que sofrem com eventos de interrupção de longa duração dos serviços;

**Considerando** o inciso I do art. 10 da Lei Federal nº. 7.783/89, que classifica os serviços públicos de tratamento e abastecimento de água como atividades essenciais;

**Considerando** a Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), em especial o art. 22, que obriga os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos; e

**Considerando** os documentos apensados ao processo SEI nº 001566-39.00/15-6, que trata da Minuta da presente Resolução Normativa;

**RESOLVE, por maioria:**

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução tem por objetivo estabelecer critérios e procedimentos para o pagamento de compensação financeira, por parte dos prestadores de serviços públicos delegados de abastecimento de água, a usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração destes serviços.

## CAPÍTULO II DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I – Ação de terceiros: ato comissivo ou omissivo provocado pela conduta de agente externo, que não guarde conexão com a exploração da atividade desenvolvida pelo prestador do serviço de abastecimento de água e que, comprovadamente, não apresente qualquer possibilidade de controle por parte do delegatário;

II – Caso fortuito: evento da natureza que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o delegatário impossibilidade intransponível de regular execução do contrato;

III – Ciclo de faturamento: período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços;

IV – Delegatário: prestador do serviço público delegado de abastecimento de água;

V – Desastre: resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem sobre um ecossistema vulnerável, causando danos humanos, materiais ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais;

VI – Economia mais desfavorável: aquela que, por razões como localização e topografia, por exemplo, está sujeita à maior demora na chegada de água até o ramal predial dentre todas as economias pertencentes ao mesmo conjunto de unidades afetadas pelo evento de interrupção, em virtude de a perda de carga hidráulica ser mais expressiva no escoamento desde o ponto inicial da rede de distribuição até o ramal predial desta economia, em particular;

VII – Estado de calamidade pública: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido;

VIII – Fatura: documento hábil para cobrança e pagamento de dívida contraída pelo usuário titular de ligação ativa de água;

IX – Força maior: evento humano que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o delegatário impossibilidade intransponível de regular execução do contrato;

X – Interrupção do abastecimento: qualquer evento de sustação temporária do abastecimento de água;

XI – Interrupção de longa duração: interrupção do abastecimento com duração igual ou superior ao limite estabelecido no art. 3º desta Resolução;

XII – Interrupção programada: sustação planejada e temporária do abastecimento de água, precedida de ampla divulgação aos usuários e à agência reguladora, motivada pela necessidade de se efetuar melhorias no sistema e intervenções justificáveis por diagnóstico resultante das modalidades detectiva, preditiva e preventiva de manutenção;

XIII – Ligação ativa: ligação de água que se encontra regular perante o delegatário, à qual é devida, por parte deste, a disponibilidade contínua do serviço de abastecimento;

XIV – Ligação inativa: ligação de água que não está mais sujeita ao abastecimento, por motivo de encerramento da relação contratual entre seu titular e o delegatário;

XV – Ligação suprimida: ligação de água que deixou de constar no cadastro de imóveis ativos do delegatário e cujo abastecimento encontra-se obestado pela retirada do ramal predial de água, motivadamente realizada pelo prestador do serviço, nas hipóteses previstas no respectivo Regulamento de Serviços de Água e Esgoto;

XVI – Ligação suspensa: ligação de água cujo abastecimento se encontra sustado em caráter provisório, tendo sido a suspensão motivadamente executada pelo delegatário em face de alguma das razões elencadas no respectivo Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto que dão causa a suspensão, como, por exemplo, solicitação do usuário e constatação de irregularidades, dentre outras, após prévia comunicação ao usuário e mantido o ramal predial;

XVII – Manutenção corretiva: reparo do ativo após ocorrência de avaria;

XVIII – Manutenção detectiva: inspeção que tem por objetivo identificar possíveis indícios ocultos que possam levar a uma avaria do ativo, não perceptíveis ao pessoal responsável pela operação e pelos demais tipos manutenção, sendo realizada por meio de verificações no componente do sistema sem que este deixe de operar;

XIX – Manutenção preditiva: acompanhamento periódico de ativos, em especial de máquinas e de equipamentos, com o intuito de identificar, antecipadamente, possíveis problemas com esses componentes e prever sua vida útil, mediante análise da evolução temporal de parâmetros de condição e desempenho, pautada em dados de monitoramento e de inspeções em campo que indicam o grau de desgaste e/ou a existência de processo de degradação;

XX – Manutenção preventiva: trabalho de prevenção de defeitos em ativos, especialmente máquinas e equipamentos, que evita queda no rendimento ou interrupção do funcionamento, com periodicidade definida a partir de informações como, por exemplo, estado do equipamento, dados do fabricante, local de instalação, estudos estatísticos, dentre outras;

XXI – Normalização do abastecimento: término do evento de interrupção do abastecimento, caracterizado pelo fornecimento de água com pressões adequadas à economia mais desfavorável dentre todas aquelas pertencentes ao grupo afetado pela interrupção, observando-se as pressões dinâmica mínima e estática máxima estabelecidas na NBR 12218, de julho de 1994, ou no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto do delegatário, aprovado pela AGERGS;

XXII – Ramal predial de água: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade do delegatário;

XXIII – Serviço adequado: serviço que atende às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme disposto no § 1º, art. 6º da Lei nº 8987/1995;

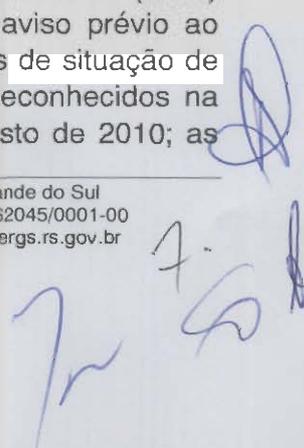
XXIV – Situação de emergência: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido;

XXV – Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada que utiliza os serviços prestados pelo delegatário.

### CAPÍTULO III

#### DA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 3º Considera-se interrupção de longa duração do serviço de abastecimento de água toda aquela que se estende por período igual ou superior a 12 (doze) horas consecutivas, exceto: as interrupções programadas com aviso prévio ao usuário e ao ente regulador, nos termos do art. 4º; as decorrentes de situação de emergência ou de estado de calamidade pública, oficialmente reconhecidos na forma do disposto no art. 7º do Decreto nº 7.257, de 04 de agosto de 2010; as



resultantes de caso fortuito ou de força maior e aquelas comprovadamente causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle por parte do prestador dos serviços, desde que devidamente demonstradas nos termos do § 2º.

§ 1º O delegatário do serviço público de abastecimento de água é obrigado a compensar financeiramente os usuários afetados em todos e quaisquer eventos de interrupção de longa duração deste serviço, nos termos do Capítulo IV desta Resolução, salvo nas exceções contidas no *caput* deste artigo e observados os §§ 2º e 3º infra mencionados.

§ 2º As interrupções de longa duração alegadas pelo prestador do serviço de abastecimento de água como devidas a caso fortuito ou força maior serão passíveis de compensação financeira ao usuário, a menos que o delegatário comprove, mediante requerimento à Agência Reguladora e a instrução de provas documentais, que não tenha provocado ou agravado o evento, bem como a impossibilidade de agir para reverter a interrupção do abastecimento em período inferior a 12 horas.

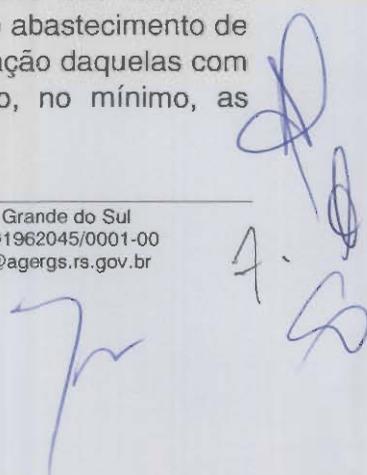
§ 3º Compete à Direção Geral da AGERGS decidir sobre o mérito do requerimento previsto no § 2º deste artigo, submetendo a decisão ao Conselho Superior para homologação, que ocorrerá dentro de 90 (noventa) dias contados do recebimento do processo no protocolo da AGERGS.

Art. 4º As interrupções programadas do serviço de abastecimento de água deverão ser informadas aos usuários e à AGERGS com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, através de todos os meios de comunicação disponíveis, tais como: mensagem de texto (SMS) aos telefones celulares dos consumidores afetados, ampla divulgação nas rádios e jornais das comunidades atingidas e avisos de fácil visualização na internet.

Art. 5º A duração de qualquer evento de interrupção do abastecimento de água será contabilizada em horas e minutos, a partir da diferença entre a data e hora da normalização do abastecimento e a data e hora do início da ocorrência.

§ 1º Considerar-se-á como início da ocorrência a data e hora em que o delegatário tiver conhecimento da interrupção, caracterizando-se como o primeiro registro de reclamação de usuário, constante do sistema de atendimento, ou o instante em que o sistema operacional do delegatário detectar a falha, ou ainda, o momento inicial efetivamente verificado no caso de interrupções programadas, dentre outras possíveis formas de identificação do delegatário, das quais se elegerá sempre a que ocorrer primeiro.

Art. 6º A prestadora do serviço deverá manter registros digitais dos últimos 5 (cinco) anos de todas as interrupções ocorridas nos sistemas de abastecimento de água por ela operados, com alguma forma de destaque/segregação daquelas com duração igual ou superior a 12 (doze) horas, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:



- I – Município(s) e localidades atingidas;
- II – Data e hora do início da interrupção, com precisão de minutos;
- III – Data e hora da normalização do abastecimento, com precisão de minutos;
- IV – Duração da interrupção, com precisão de minutos;
- V – Natureza da interrupção, programada ou não programada, e causa;
- VI – Número de economias com ligação ativa de água atingidas;
- VII – Montante total compensado, quando cabível.

§ 1º Para os casos de interrupções programadas, devem ainda ser registrados:

- I – Comprovação de aviso aos usuários atingidos, conforme disposições do art. 4º;
- II – Duração prevista da interrupção programada informada aos usuários, com precisão de minutos.

§ 2º No caso de interrupções ocorridas durante situações de emergência ou estados de calamidade pública, deverá ser registrado o número e a data da Portaria emitida pelo Ministro de Estado da Integração Nacional que reconheceu oficialmente a situação de emergência ou o estado de calamidade, conforme disposto no § 2º do art. 7º do Decreto nº 7.257, de 04 de agosto de 2010, ou do Decreto de Homologação do ato de declaração de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública, de acordo com o previsto no art. 20 e os seguintes, do Decreto Estadual Nº 51.547, de 3 de junho de 2014.

§ 3º Para as interrupções de longa duração originadas por ato de terceiro, deverão ser mantidas evidências comprobatórias da responsabilização do terceiro alegado, bem como da impossibilidade de ação, por parte do prestador, no sentido de evitar ou mitigar o fato gerador da interrupção, além de comprovação de aviso aos usuários atingidos, conforme disposições do art. 17.

§ 4º Para as interrupções de longa duração decorrentes de caso fortuito ou de força maior, deverão ser mantidas evidências comprobatórias da impossibilidade de ação, por parte do prestador, no sentido de evitar ou mitigar o fato gerador da interrupção, além de comprovação de aviso aos usuários atingidos, conforme disposições do art. 17.

Art. 7º O prestador do serviço público de abastecimento de água deverá dispor de condições operacionais que permitam determinar a economia mais desfavorável à normalização do abastecimento em eventos de interrupção, para fins de atendimento ao inciso III do art. 6º.



#### CAPÍTULO IV

### DO DESCONTO CONCEDIDO AO USUÁRIO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

Art. 8º A compensação financeira ao usuário motivada pela interrupção de longa duração do serviço de abastecimento de água dar-se-á sob a forma de desconto na fatura da competência subsequente àquela em que se constatou o evento de interrupção, conforme metodologia de cálculo descrita no art. 12.

§ 1º Se o valor a compensar exceder o total da fatura correspondente à competência subsequente àquela do evento de interrupção, aplicar-se-ão descontos sucessivos sobre as faturas subsequentes até a completa integralização do valor devido pelo delegatário.

§ 2º Na hipótese de a AGERGS entender como improcedente a solicitação do delegatário de computar determinada interrupção prolongada como atribuível a caso fortuito ou força maior, observado o procedimento descrito nos §§ 2º e 3º do art. 3º, o desconto a ser pago ao usuário incidirá sobre a fatura da competência subsequente àquela do recebimento, pelo delegatário, da decisão homologada pelo Conselho Superior da AGERGS.

Art. 9º Não será devida compensação financeira ao usuário titular de ligação de água que se encontre inativa, suspensa ou suprimida na competência do evento de interrupção de longa duração, bem como àquele cuja ligação ou religação tenha sido executada após a normalização do abastecimento, ainda que na mesma competência do evento.

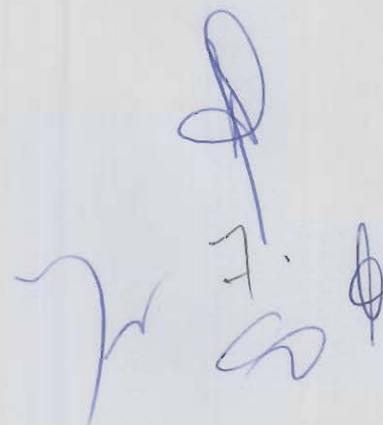
Art. 10. Em todas as faturas passíveis de desconto, deverá constar informativo sobre a compensação financeira com menção expressa ao evento de interrupção de longa duração a que se refere, o valor total a ser compensado, o valor já amortizado da compensação em faturas anteriores, o desconto cabível na fatura em questão e o quanto eventualmente restar para compensar nas faturas subsequentes, até a completa integralização do montante devido pelo delegatário.

Art. 11. Em todas as faturas emitidas pelo prestador do serviço público de abastecimento de água, deverá ser inclusa a informação de que o usuário fará jus a desconto quando da ocorrência de interrupções de longa duração, referenciando a presente Resolução Normativa.

Art. 12. O desconto a ser concedido ao usuário incidirá sobre a média aritmética das 6 (seis) últimas faturas, de acordo com a fórmula a seguir:

$$d = k_1 \cdot \frac{t}{T} \cdot F$$

Onde:



d = valor do desconto, em reais (R\$);

t = duração da interrupção, em minutos;

T = duração do ciclo de faturamento completo, em minutos, correspondente ao ciclo padrão de 43800 (quarenta e três mil e oitocentos) minutos;

F = média aritmética das 6 (seis) últimas faturas, em reais (R\$), calculada nos termos do art. 13;

$k_1$  = coeficiente de proporcionalidade, cuja aplicação deverá observar o disposto no § 1º.

§ 1º O coeficiente de proporcionalidade,  $k_1$ , expressa uma relação de proporcionalidade entre o valor do desconto e a duração da interrupção, devendo ser-lhe atribuídos os seguintes valores:

a) 1,5 (um vírgula cinco), para interrupções com duração maior ou igual a 12 (doze) horas e menor que 18 (dezoito) horas;

b) 2,0 (dois), para interrupções com duração maior ou igual a 18 (dezoito) horas e menor que 24 (vinte e quatro) horas; e

c) 2,5 (dois vírgula cinco), para interrupções com duração maior ou igual a 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 13. As faturas utilizadas para cálculo da média F serão referentes às 6 (seis) competências consecutivas imediatamente anteriores àquela na qual se verificou a interrupção de longa duração.

§ 1º As faturas empregadas no cálculo da média deverão contabilizar somente o montante devido pelo usuário em função da prestação do serviço de abastecimento de água, correspondente à soma das parcelas cobradas pela disponibilidade do serviço e pela existência de consumo efetivo, ainda que nulo, devendo ser desconsideradas outras eventuais parcelas constituintes da fatura, tais como aquelas decorrentes da prestação de serviços de esgotamento sanitário, serviços diversos e dívidas do usuário.

§ 2º Na hipótese de existirem menos de 6 (seis) faturas consecutivas no cadastro do usuário, será calculada a média aritmética das faturas existentes.

§ 3º Sendo a competência do evento de interrupção de longa duração a mesma em que se efetivou a ligação definitiva de água ou a religação do usuário, o valor de F será calculado com base no consumo médio da respectiva categoria de uso na competência anterior, observando-se, se for o caso, os descontos cabíveis para ligações novas estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto do delegatário, respeitado o disposto no art. 9º.

§ 4º A compensação financeira a usuários titulares de ligações de uso temporário observará as disposições contidas em norma comercial específica do delegatário, não podendo o período de pagamento da compensação exceder o prazo restante da duração do contrato da ligação temporária.

Art. 14. Os valores despendidos a título de compensação financeira não serão objeto de consideração na revisão e no reajuste tarifário, devendo ser contabilizados em conta específica.

## CAPÍTULO V

### DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELO DELEGATÁRIO NOS EVENTOS DE INTERRUÇÃO DE LONGA DURAÇÃO

Art. 15. Em situações de interrupção de longa duração do abastecimento de água, o delegatário deverá tomar todas as providências no sentido de mitigar os efeitos da descontinuidade do serviço, proporcionando suprimento hídrico emergencial à população atingida através de soluções tais como caminhões-pipa, derivações provenientes de outros sistemas de abastecimento de água, reservatórios de contingência e uso de mananciais alternativos, dentre outras.

Art. 16. O delegatário deverá editar Planos de Segurança da Água, a serem homologados pela AGERGS, para os sistemas de abastecimento por ele operados, seja de forma individual ou integrada, contemplando, no mínimo:

I – Diagnóstico do SAA;

II – Prognósticos de crescimento populacional e de alteração dos padrões de uso e ocupação do solo, dentre outros;

III – Avaliação de alternativas de suprimento hídrico, inclusive com definição de manancial de reserva para garantir o abastecimento em situações de falha ou insuficiência da captação original;

IV – Análise de riscos em todo o processo produtivo e no decorrer de todo o horizonte de prestação do serviço;

V – Medidas de controle e de mitigação dos riscos apurados;

VI – Medidas de controle da poluição e de preservação dos mananciais;

VII – Programas de gestão;

VIII – Ações preventivas e corretivas contra os agentes causadores de interrupção do abastecimento, integrando práticas operacionais e de gestão;

IX – Processos de comunicação interna e com a sociedade em situações de desabastecimento, especialmente naquelas de emergência;

X – Estratégias de monitoramento;

XI – Previsão de disponibilização de carros pipa a partir de 24 (vinte e quatro) horas de interrupção, e, naquelas que excederem 72 (setenta e duas) horas, de frota com capacidade para fornecer um volume por economia suficiente às necessidades básicas vitais de todos os seus habitantes; e

XII – Previsão, para qualquer evento de interrupção do abastecimento, de suprimento hídrico alternativo para entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes, instituições carcerárias, creches e estabelecimentos de ensino, dentre outros que sejam utilizados para a prestação de serviços públicos essenciais ou que concentrem grande número de pessoas, enquanto perdurar a interrupção.

Parágrafo único. Recomenda-se que o volume de água a que se refere o inciso XI do *caput*, a ser disponibilizado por meio de carros pipa a partir de 72 (setenta e duas horas) de desabastecimento, varie de 26 (vinte e seis) a 70 (setenta) litros diários de água por economia afetada durante a ocorrência, considerando-se o produto da média de 3,5 habitantes por economia pela faixa de 7,5 a 20 litros por habitante por dia em situações de emergência ou desastre, conforme recomendações da Secretaria de Vigilância em Saúde.

Art. 17. Para todas as interrupções de longa duração, o delegatário deverá promover ampla divulgação de suas causas, das providências adotadas com vistas à normalização do abastecimento, inclusive a adoção de regimes especiais de operação e a realização de obras, bem como das formas de suprimento hídrico emergencial colocadas à disposição da população atingida.

§ 1º A informação aos usuários afetados pelo evento deverá ser assegurada mediante o uso da pluralidade de meios de comunicação disponíveis, recomendando-se como primeira opção o envio de mensagem de texto (SMS) aos telefones celulares dos usuários, especialmente nas interrupções prolongadas devidas a situação de emergência ou de calamidade pública, caso fortuito, força maior e ação de terceiros.

§ 2º As interrupções de longa duração ocasionadas por situação de emergência ou estado de calamidade pública, caso fortuito, força maior e ação de terceiros, bem como as interrupções programadas de qualquer duração, deverão ser informadas à AGERGS.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 18. Durante os primeiros 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados a partir da data de início da vigência da presente Resolução, inclusive, considerar-se-á como de longa duração a interrupção que se estender por período igual ou superior a 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, salvo as exceções contidas no *caput* do art. 3º.

Art. 19. A elaboração dos Planos de Segurança da Água a que se refere o art. 16 observará os seguintes prazos:

I – 31 de dezembro de 2018 para os maiores sistemas operados, representando, pelo menos, 40% da população atendida à data de homologação da presente Resolução Normativa; e

II – 31 de dezembro de 2020 para os demais sistemas, representando, no máximo, 60% da população atendida à data de homologação da presente Resolução Normativa.

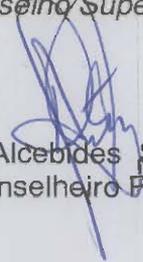
Parágrafo único. Delegatários que operem um único sistema de abastecimento de água deverão observar o prazo referido no inciso I do caput.

Art. 20. Enquanto não forem homologados os Planos de Segurança da Água supracitados, o delegatário obriga-se a cumprir, no mínimo, as disposições contidas nos incisos XI e XII do caput do art. 16.

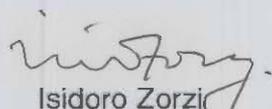
Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pela AGERGS.

Art. 22. Esta Resolução entrará em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

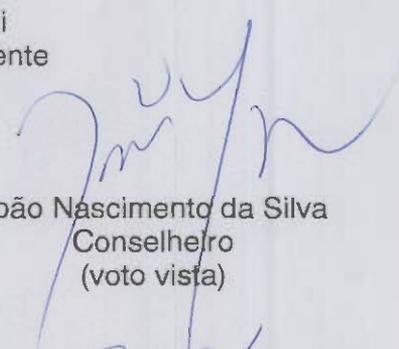
*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, Sala do Conselho Superior, em 17 de outubro de 2017.*



Alcebides Santini  
Conselheiro Presidente



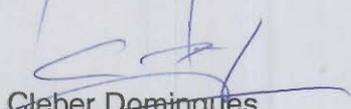
Isidoro Zorzi  
Conselheiro-Revisor



João Nascimento da Silva  
Conselheiro  
(voto vista)



Luiz Dahlem  
Conselheiro



Cleber Domingues  
Conselheiro –Relator  
(voto divergente quanto ao Art. 3 caput e § 3º e Art. 22)