



Porto Alegre, 01 de março de 2021.

Ofício 004/2021 – DCIR

Ao Senhor Luiz Afonso Senna  
Conselheiro Presidente, da AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos  
Delegados do Rio Grande do Sul  
Porto Alegre/RS

Assunto: Comunicação de decisão administrativa frente aos Decretos Estaduais e a recente Nota nº 32 do COE/RS.

Prezado Presidente,

Considerando os Decretos Estaduais e a recente Nota nº 32 do COE/RS, emitida em 25/02/21 (anexo), que tratam sobre as medidas de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus, a CORSAN por Ato administrativo desta Diretoria, suspendeu o atendimento presencial aos usuários em todas as unidades de saneamento, bem como aqueles serviços que exigiam do usuário o atendimento presencial, isto a partir de 01/03/2021 até 07/03/2021.

Para tanto, aos usuários que possuíam agendamento neste período, foram informados via mensagem de texto pelo celular cadastrado junto a CORSAN quando do agendamento, de igual forma foram fixados avisos em todas as unidades de atendimento acerca da decisão e a forma de atendimento nestas datas, bem como está havendo comunicação via veículos de mídia locais, desta forma não havendo prejuízos maiores aos nossos usuários.

O atendimento prosseguirá neste período por todas as plataformas digitais, quais sejam: Através do Site (Central de Serviços) e App Corsan:

- Solicitar 2ª via da fatura
- Solicitar cadastro de fatura por e-mail
- Solicitar certidão negativa de débito
- Solicitar demonstrativo fatura Braille
- Consultar extrato das últimas faturas
- Informar código do imóvel



- Consultar histórico de consumo/leituras
- Informar falta de água
- Consultar situação do abastecimento
- Informar vazamento de água na rua/calçada
- Informar vazamento de esgoto na rua/calçada
- Informar vazamento no quadro
- Informar vazamento de hidrante
- Informar hidrômetro com vazamento
- Solicitar conserto de chuveiro público
- Acompanhar solicitações
- Solicitar limpeza e remoção de entulho na via pública
- Solicitar encerramento de contrato
- Solicitar alteração de titularidade

Neste período também não serão realizados atendimentos para os seguintes serviços, visto que os mesmos requerem presença pessoal nas unidades:

- Solicitação de tarifa social/desconto social
- Suspensão a pedido do usuário
- Aferição de hidrômetro
- Aprovação/fiscalização projetos
- Recebimento de contraditório/defesa contra auto de constatação de irregularidade
- Comercialização de serviços (venda de água)
- Solicitação análise onde não há rede de água da Corsan
- Solicitação de redução de valores por vazamento

Nossos serviços de leitura não serão executados neste período. Porém os demais serviços comerciais considerados essenciais, aqueles que necessitam ser executados para garantir a entrega de água de qualidade, permanecem inalterados e serão executados.

Salientamos a compreensão desta ilustre Agência quanto ao propósito de superar esta situação de calamidade pública, preservando a saúde das pessoas e o abastecimento da população.

Atenciosamente.

---

Jean Carlo F. Bordin  
Diretor Comercial, Inovação e Relacionamento.