



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 12º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA**

**REN Nº 61/2021, 04 de maio de 2021**

**SESSÃO Nº 17/2021**

(REPUBLICAÇÃO COM RETIFICAÇÕES, EM 06 DE MAIO DE 2021)

**Saneamento. Altera a Resolução Normativa nº 37/2017 que 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,

**Considerando** a necessidade de aprimorar a redação de alguns dispositivos da Resolução Normativa nº 37/2017, de modo a tornar sua aplicação adequada a sua finalidade;

**Considerando** o que consta no processo SEI nº 000288-39.00/20-0, que trata da alteração da Resolução Normativa nº 37/2017;

**Considerando** que a presente resolução fundamenta-se nas informações e dados técnicos constantes neste expediente, os quais aplicam-se exclusivamente a estas particularidades e circunstâncias, a AGERGS não se responsabiliza pela sua reprodução ou aplicação a outros agentes ou entes regulados, ficando essa responsabilidade a cargo dos que assim procederem;

### **RESOLVE:**

Art. 1º A ementa da Resolução Normativa n.º 37/2017 passa a ter a seguinte redação, de modo a refletir sua abrangência:

“Dispõe sobre a compensação financeira a usuários em decorrência da interrupção de longa duração do abastecimento de água e estabelece critérios para a elaboração do Plano de Emergência e Contingência pelos delegatários do serviço.”

Art. 2º Os arts. 1º, 2º, I, II e IX, 5º e 11 da REN n.º 37/2017 passam a vigor com a seguinte redação:

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os critérios e o procedimento para o pagamento de compensação financeira pelos delegatários do abastecimento de água a usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração desse serviço, bem como dispõe sobre os requisitos do Plano de Emergência e Contingência, conforme dispõe o art. 23, XI, da Lei n.º 11.445/2007.”

“Art. 2º.....

I – Ação de terceiros: ato comissivo ou omissivo provocado pela conduta de agente identificado pelo delegatário ou pela autoridade competente, que não guarde relação com a prestação do serviço de

abastecimento de água, e cuja ação ou seus efeitos, comprovadamente, não apresentem qualquer possibilidade de controle pelo delegatário, apresentando-se como causa exclusiva da interrupção de longa duração;

II – Caso fortuito: evento da natureza cujos efeitos constituem a causa da interrupção do abastecimento de água e não podem ser evitados ou impedidos pelo delegatário.

IX – Força maior: evento humano cujos efeitos constituem a causa da interrupção do abastecimento de água e não podem ser evitados ou impedidos pelo delegatário.”

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

“Art. 11. O direito à restituição, doravante denominado desconto, decorrente da aplicação dos termos desta Resolução Normativa deverá ser expressamente mencionado nos contratos de adesão e nos sites da CORSAN e da BRK Ambiental Uruguaiana, bem como nos dispositivos contratuais análogos de outros prestadores que se sujeitarem a esta Resolução.”

Art. 3º O art. 12 passar a vigor com a seguinte redação:

“Art. 12. O desconto a ser concedido ao usuário será calculado de acordo com a equação a seguir:

$$d = k \frac{t}{T} P_B$$

Onde:

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

t = duração da interrupção, em horas;

T = duração do ciclo de faturamento completo, em horas, correspondente ao ciclo padrão de 720 (setecentas e vinte) horas;

P<sub>B</sub> = preço base do metro cúbico de água consumida referente à categoria do usuário, considerando o consumo de até 10 m<sup>3</sup>;

k = coeficiente de proporcionalidade, cuja aplicação deverá observar o disposto no § 1º deste artigo.”

§ 1º O coeficiente k expressa relação de proporcionalidade entre o valor do desconto e a duração da interrupção (t), em horas, devendo ser-lhe atribuídos os valores da Tabela 1, de acordo com a categoria do usuário.

**Tabela 1 – Coeficiente de proporcionalidade, k**

<b>Duração da interrupção (t) em horas</b>	<b>Categoria</b>				
	<i>Pública Especial Bica Pública</i>	<i>Residencial Social Residencial Comercial C1</i>	<i>Comercial</i>	<i>Industrial</i>	<i>Pública</i>
$12 \leq t < 18$	16	20	32	48	60

$18 \leq t < 24$	20	25	40	60	75
$t \geq 24$	28	35	56	84	105

§ 2º Para efeitos de cálculo da equação de desconto descrita no caput deste artigo, bem como da determinação do coeficiente k previsto no § 1º, será considerada como hora cheia a fração igual ou superior a 15 (quinze) minutos.

Art. 4º É acrescido o art. 13-A à Resolução Normativa n.º 37/2017:

“Art. 13-A. Esta Resolução aplica-se, no que couber, aos usuários titulares de ligações de uso temporário.”

Art. 5º O art. 16 passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 16. O delegatário deverá instituir Plano de Emergência e Contingência para os sistemas de abastecimento por ele operados, seja de forma individual ou integrada, contemplando, no mínimo:

- I – Equipe técnica de elaboração, com Anotação de Responsabilidade Técnica - ART;
- II – Lista de contatos, com identificação dos responsáveis e seus respectivos números de telefone para assistência em casos de emergência, incluindo operadores e órgãos públicos envolvidos, especialmente a entidade ambiental competente e a secretaria municipal responsável;
- III – Ações a serem realizadas, abrangendo a avaliação do tipo e severidade da emergência, a apresentação de resposta adequada e tempestiva, as medidas para minimização do dano e para a retomada da operação normal do sistema;
- IV – Fluxograma esquemático do sistema;
- V – Identificação dos pontos críticos de controle do sistema em questão, com especificação dos elementos das unidades considerados vitais para o funcionamento do sistema;
- VI – Potenciais situações emergenciais relacionadas aos eventos, que deverão ser classificados em conformidade com os potenciais impactos em baixo, médio ou alto, segundo expressa fundamentação técnica;
- VII – Potenciais afetados por eventos emergenciais, como mananciais de abastecimento, residências, escolas, hospitais, balneários e áreas de pesca;
- VIII – Medidas de detecção para cada um dos eventos;
- XI – Medidas de mitigação para cada um dos eventos;
- X – Descrição dos procedimentos operacionais relacionados, abrangendo a localização das ferramentas e dos equipamentos de manutenção, e rotas de acesso aos pontos críticos;
- XI – Definição das funções e responsabilidades de operadores e demais funcionários durante as emergências.

§ 1º Adicionalmente, conforme o caso, poderá ser solicitado pela AGERGS a alteração ou complementação do plano com as seguintes ações, dentre outras:

- 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.

Art. 6º O art. 17 passa a vigor com nova redação do § 2º e com o acréscimo do § 3º:

“Art. 17 .....

§ 2º As interrupções de longa duração ocasionadas por situação de emergência ou estado de calamidade pública, caso fortuito, força maior e ação de terceiros deverão ser informadas à AGERGS no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do início do evento.

§ 3º As suspensões programadas deverão ser comunicadas à AGERGS e aos usuários com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.”

Art. 7º O art. 19 passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 19. A elaboração do Plano de Emergência e Contingência a que se refere o art. 16 observará os seguintes prazos:

I – 30 de junho de 2021, para o atendimento de 25% dos sistemas operados, considerando a data de homologação da presente Resolução Normativa;

II – 31 de dezembro de 2021, para o atendimento progressivo de 50% dos sistemas operados;

III – 30 de junho de 2022, para o atendimento progressivo de 75% dos sistemas operados;

IV – 31 de dezembro de 2022, para conclusão do atendimento de 100% dos sistemas operados.”

Art. 8º O art. 20 passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 20. O usuário cuja economia sofrer interrupção de longa duração no abastecimento e não receber a devida compensação nos termos desta Resolução, terá o prazo de 30 (trinta) dias para requerê-la ao delegatário.

§ 1º A resposta ao usuário deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante correspondência com aviso de recebimento ou por outro meio ajustado com o usuário.

§ 2º Em caso de indeferimento integral ou parcial, a resposta do delegatário deverá informar ao usuário o direito de recorrer à AGERGS no prazo de 10 (dez) dias.”

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário.

*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, em 04 de maio de 2021.*

*Republicada em 06 de maio de 2021.*

Luiz Afonso dos Santos Senna,  
Conselheiro Presidente.

Cleber Palma Domingues,  
Conselheiro Relator.

Luiz Henrique Mangeon,  
Conselheiro Revisor.

Paulo Roberto Petersen,  
Conselheiro.

Alexandre Alves Porsse,  
Conselheiro.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Petersen, Conselheiro**, em 06/05/2021, às 13:19, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Henrique Mangeon, Conselheiro**, em 06/05/2021, às 14:28, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Cléber Palma Domingues, Conselheiro**, em 06/05/2021, às 14:36, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Afonso dos Santos Senna, Conselheiro(a)-Presidente(a)**, em 06/05/2021, às 14:40, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Alves Porsse, Conselheiro**, em 06/05/2021, às 17:05, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0305141** e o código CRC **B94C2750**.