



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

**VOTO**  
**CONSELHO SUPERIOR**

**Data: 01/04/2025**

**Processo: 00318-39.00/24-8**

**Assunto:** Revisão de cobrança de fatura com consumo de água excessivo e/ou acima da média – Recurso da Corsan à decisão

**Conselheiro Relator:** Alexandre Alves Porsse

**Conselheiro Revisor:** Marcelo Spilki

**I – DO RELATÓRIO**

O processo teve início com reclamação efetuada por Angela Maria de Azambuja Almeida à Ouvidoria da AGERGS face ao indeferimento de recurso por parte da Corsan ao pedido de cancelamento de cobrança de fatura com vencimento em junho de 2023, referente ao imóvel 4274415 localizado na cidade de Butiá.

Mediante o Memorando nº 6/2024-SOA o Coordenador da Ouvidoria inaugura expediente para requerer análise jurídica da demanda, a qual foi respondida por duas vezes pelo sistema de Ouvidoria à usuária. Não estando satisfeita, a mesma solicitou maiores explicações sobre o alto consumo registrado em curto período.

Em 20 de março de 2024 a Diretoria-Geral, após análises da Diretoria de Assuntos Jurídicos e da Diretoria de Qualidade dos Serviços, emitiu decisão dando provimento ao recurso da usuária para desconstituir a fatura do mês competência 05/2023, para emissão de nova fatura com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses[1], bem como para, conseqüentemente, determinar a imediata retirada do nome da consumidora dos órgãos de proteção ao crédito.

As partes foram devidamente oficiadas, tendo sido apresentada pela Corsan a Carta nº 1135/2024-Suprin/DP, com recurso à decisão proferida, para manutenção do consumo faturado do período.

Oficiada para apresentar contrarrazões, a usuária, representada por sua procuradora, requer a improcedência do recurso, com a manutenção da decisão.

Com base nos fundamentos técnicos e jurídicos apresentados pelas Diretorias técnicas no processo e nos documentos apresentados pela Companhia e pela usuária, o Diretor-Geral mantém a decisão tomada anteriormente e indefere o requerimento apresentado pela Corsan, encaminhando o recurso ao Conselho Superior para julgamento.

Em 20 de janeiro, 13 de fevereiro e 13 de março de 2025, a representante da usuária envia à AGERGS correspondências eletrônicas informando sobre a manutenção da situação da consumidora que ainda está negativada no SERASA pela dívida impugnada recorrida neste processo.

Em 17 de março, a Diretoria Geral emite o Encaminhamento Nº 703/2025 – DG, recomendando “o envio de ofício à concessionária para que proceda à imediata suspensão da inscrição do nome da usuária em cadastros de restrição creditícia e/ou órgãos de proteção ao crédito até decisão final desta agência reguladora”.

Em 18 de março, mediante o Ofício Nº 132/2025 - SE-Assessoria, oficiamos a Corsan solicitando que providencie a suspensão da inscrição do nome da usuária em cadastros de restrição creditícia e/ou órgãos de proteção ao crédito, até decisão final desta agência reguladora.

Em 20 de março a Corsan informa, na Carta nº 695/2025, que a fatura de competência 05/2023 foi retirada do SERASA e será mantida em alteração até o final deste processo.

É o relatório.

## II – DA FUNDAMENTAÇÃO

A AGERGS atua na área de saneamento por previsão na Lei Estadual nº 10.931/97, substituída pela Lei nº 16.266/24, e por delegação dos Municípios mediante Convênio específico firmado com a Agência, como é o caso de Butiá onde se localiza o imóvel da consumidora requerente neste expediente.

De acordo com os registros deste expediente, o imóvel objeto da cobrança encontrava-se fechado desde novembro de 2022, quando foi desalugado. Na fatura da competência 04/2023 constou 1 m<sup>3</sup> de consumo (de acordo com a média faturada), contudo, em 05/2023 foi cobrado consumo referente à 180 m<sup>3</sup> com valor de R\$ 2.660,22 (dois mil, seiscentos e sessenta reais e vinte e dois centavos).

Conforme pontua a Diretoria de Qualidade dos Serviços na Informação DQ nº 57/2024, a Corsan trocou o hidrômetro após a leitura de 180 m<sup>3</sup> e a usuária informou que chamou um técnico independente que confirmou não haver vazamentos no interior do imóvel que justificassem o consumo excessivo. A Corsan apresentou laudo do hidrômetro retirado demonstrando que o mesmo apresentava submedição. Entretanto, o laudo não apresenta imagens que comprovem que o mesmo se trata do equipamento em questão e não foi facultado à cliente acompanhar a inspeção. A Diretoria opina pelo provimento do recurso da usuária e reemissão da fatura 05/2023 com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, destacando que:

“embora pudesse haver, por exemplo, algum tipo de vazamento interno que justificasse o alto consumo, a conduta da delegatária, ao trocar o hidrômetro sem informar a usuária, está em desacordo com o previsto no § 6º do art. 88 do RSAE [...]”

O Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - RSAE, aprovado pela Resolução Normativa nº 66/2022, faz referência aos hidrômetros:

**Art. 88. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade da delegatária, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados pela mesma ou órgão metrológico oficial, às suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.**

*§ 1º Fica a critério da delegatária a definição dos hidrômetros e dos demais equipamentos de medição consoante as condições de operação e instalação em local de fácil acesso, bem como sua substituição, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento e em normas específicas da delegatária.*

[...]

*§ 3º A manutenção ou substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste natural de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.*

*§ 4º A verificação periódica do hidrômetro deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.*

*§ 5º Somente servidores da delegatária ou pessoas devidamente autorizadas poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.*

**§6º A substituição de equipamentos de medição deverá ser informada, por meio de comunicado específico, no endereço da ligação ou no alternativo, por ocasião da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.**

O RSAE prevê ainda que:

*Art. 123. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações: [...]*

*§ 2º Quando impossível a realização de medição do consumo, por responsabilidade do usuário ou força maior, as faturas serão emitidas com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses.*

A Diretoria de Assuntos Jurídicos, igualmente conclui pela manutenção da decisão já emitida pela Diretoria-Geral. Destaca-se da Informação nº 44/2024-DJ:

“Pelo que consta nos autos, a substituição do hidrômetro ocorreu de forma irregular (SEI nº 0427411), o que põe em cheque a última leitura do mesmo (“828 m³”), já que o consumidor não foi comunicado da sua substituição e, por efeito, não pode, em querendo, realizar a leitura do hidrômetro por si.

Dito de outra maneira, a CORSAN não adotou providências de transparência, as quais visam garantir que os procedimentos e as informações sejam acessíveis e compreensíveis para o usuário, aumentando a confiança e a prestação de contas.

A ausência de comunicação ao usuário da substituição da hidrômetro é uma falha que macula de forma irremediável a transparência da leitura final do hidrômetro.

Não é possível afirmar cabalmente que a leitura final do hidrômetro antes da sua substituição é 828 m³, uma vez que o desrespeito aos protocolos do RSAE põe inevitavelmente em dúvida a leitura final.

Em sendo essa leitura determinante para balizar o consumo de água de competência 05/2023 do usuário, não resta alternativa que não seja a desconstituição dessa cobrança e a emissão de nova fatura pela média do consumo nos 6 (seis) meses anteriores.”

Por fim, cabe lembrar que o RSAE estabeleceu procedimentos a serem observados pelas prestadoras dos serviços de saneamento, prevendo que das decisões aos recursos apresentados pelos usuários às delegatárias, cabe recurso à AGERGS. Especificamente para o caso de apuração de irregularidades e revisão do faturamento, prevê o Regulamento:

*Art. 104. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto à delegatária, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade de que trata o art. 102 deste Regulamento, a qual suspenderá a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito até a decisão final.*

*§ 1º A delegatária deliberará no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa, cuja decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, com apresentação clara dos respectivos motivos, constando expressamente a possibilidade de recurso à AGERGS no prazo de 15 (quinze) dias.*

***§ 2º O recurso à AGERGS suspende a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito.***

*§ 3º Os valores decorrentes da constatação de irregularidades na medição não atribuíveis à delegatária somente poderão ser cobrados após a decisão*

*administrativa definitiva.*

*(grifo nosso)*

Embora o caso em tela não trate de irregularidades atribuídas ao usuário, entende-se que deve a Companhia suspender a inscrição dos clientes nos cadastros de proteção ao crédito sempre que houver recurso, até que haja decisão administrativa da Agência, a fim de evitar prejuízos adicionais em caso de cobranças indevidas.

Diante do exposto, e dos pareceres técnicos e jurídicos apresentados no expediente, encaminho o seguinte voto:

### **III – DO VOTO:**

**Conhecer e negar provimento ao recurso interposto pela CORSAN, mantendo a decisão da Diretoria-Geral para desconstituir a fatura do mês competência 05/2023, referente ao imóvel nº 4274415 de titularidade de ANGELA MARIA DE AZAMBUJA ALMEIDA, e emitir nova fatura com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, determinando a imediata retirada do nome da consumidora dos órgãos de proteção ao crédito.**

É como voto Sra. Presidente e Srs. Conselheiros.

**Alexandre Alves Porsse  
Conselheiro Relator**

#### IV – DA REVISÃO

Em conformidade com o Regimento Interno da AGERGS, revisei o relatório e confirmo a sua correção quanto à descrição dos fatos.

Quanto ao mérito, acompanho voto do Conselheiro Relator.

**Marcelo Spilki**  
Conselheiro Revisor

---

[1] conforme § 2º do art. 123 da Resolução Normativa nº 66/2022 - RSAE da AGERGS

---



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Alves Porsse, Conselheiro**, em 01/04/2025, às 14:33, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

---



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Spilki, Conselheiro**, em 01/04/2025, às 14:51, 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 **0490928** e o código CRC **D018D8E3**.

---