



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

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 35/2025 - DSI

SEI N.º 001244-39.00/25-0

I - OBJETIVOS

Esta fiscalização tem como objeto principal a verificação rotineira do cumprimento da **compensação financeira aos usuários desabastecidos de água por mais de 12 horas, em especial, dos processos de excludentes requeridos pela CORSAN, que foram INDEFERIDOS** por esta Agência, nos termos da Resolução Normativa n.º 37/2017 (alterada parcialmente pelas Resoluções Normativas n.º 43/2018 e n.º 61/2021).

II - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização foi conduzida pela Equipe de Fiscalização da Diretoria de Saneamento e Irrigação – DSI da AGERGS.

▪ **Modalidade:** a equipe de fiscalização trabalhou consultando e analisando os processos de excludentes requeridos pela CORSAN, que foram INDEFERIDOS por esta Agência, nos termos da Resolução Normativa n.º 37/2017, **de forma remota.**

▪ **Equipe de Fiscalização:**

- Ivando Stein – Especialista em Regulação – Eng.º Civil.
- Vagner Godoy – Especialista em Regulação Advogado.

▪ **Tempestividade da manifestação:**

◦ Nos termos do artigo 14 da Resolução Normativa REN n.º 32/2016 da AGERGS, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela delegatária.

1. A concessionária foi requisitada a apresentar manifestação, através do Ofício N.º 145/2025 - DSI (0504147), em 5 de setembro de 2025 (sexta-feira) conforme confirmação de entrega - documento 0526894, com prazo para manifestação de **15 dias**, com término em 22 de setembro de 2025 (segunda-feira).

2. A CORSAN, no dia 20 de setembro de 2025 (sábado), por meio do *e-mail* (0530647), encaminhou a Carta n.º 1755/2025 – Regulatório Técnico (0530649) solicitando dilação do prazo para a manifestação. Em resposta, esta Diretoria, através do *e-mail* (0531586), concedeu a dilação do prazo por mais **15 dias**, até 7 de outubro de 2025 (terça-feira), impreterivelmente.

3. Contudo, em 6 de outubro de 2025 (segunda-feira), através do *e-mail* (0534802), a concessionária encaminhou a Carta n.º 1912/2025 – Regulatório Técnico (0534803), solicitando nova dilação do prazo para a manifestação. Em resposta, esta Diretoria, através do *e-mail* (0534889), concedeu nova prorrogação do prazo por mais **15 dias**, até 22 de outubro de 2025 (quarta-feira).

4. Ademais, em 22 de outubro de 2025 (quarta-feira), por meio do *e-mail* (0538565), a concessionária encaminhou a Carta nº 2060/2025 – Regulatório Técnico (0538567) solicitando novamente dilação do prazo para a manifestação. Esta Diretoria, considerando indispensável a apresentação, pela concessionária, da comprovação das compensações previstas no escopo deste expediente, concedeu, por meio do *e-mail* (0542213), nova prorrogação do prazo por mais **10 (dez) dias**, até 3 de novembro de 2025 (segunda-feira).

5. Não obstante as sucessivas dilatações de prazo concedidas, até a presente data (19 de dezembro de 2025) a concessionária **NÃO APRESENTOU A MANIFESTAÇÃO REQUISITADA POR ESTA DIRETORIA.**

III - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A metodologia de fiscalização foi baseada nas normas e resoluções da AGERGS, bem como na legislação do setor, nos contratos e no Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – RSAE.

A existência de problemas técnicos não observados não exime a CORSAN de monitorá-los e corrigi-los permanentemente. A fiscalização da AGERGS não diminui, nem exime de responsabilidade a Companhia, quanto à adequação das instalações, à correção e à legalidade de operação e aos atos que praticar na prestação do serviço.

A presente fiscalização se refere aos processos de excludentes submetidos a esta Agência Reguladora no período de **2022 a 2024, conforme municípios do Quadro 1 - Ofício Nº 145/2025 - DSI (0504147):**

Quadro 1 - Municípios com indeferimento de excludentes de compensação financeira

Item	Município	Data Início da Ocorrência	Processo na AGERGS
1	Antônio Prado	21/04/2022	000572-39.00/22-2
2	Arroio Grande	14/07/2023	001079-39.00/23-6
3	Bom Progresso	12/07/2023	001699-39.00/23-9
4	Butiá	03/11/2023	001731-39.00/23-4
5	Capão do Leão	13/07/2023	001090-39.00/23-5
6	Encantado	18/11/2023	001777-39.00/23-8
7	Encruzilhada do Sul	29/11/2023	001735-39.00/23-5
8	Esteio	21/11/2023	001776-39.00/23-5
9	Esteio	22/11/2023	001776-39.00/23-5
10	Estrela	18/11/2023	001751-39.00/23-8
11	Estrela	20/11/2023	001751-39.00/23-8
12	Estrela	21/11/2023	001751-39.00/23-8
13	Feliz	18/11/2023	001784-39.00/23-1
14	Gramado	18/11/2023	001759-39.00/23-0
15	Gramado	19/11/2023	001759-39.00/23-0
16	Gramado	20/11/2023	001759-39.00/23-0
17	Gramado	21/11/2023	001759-39.00/23-0
18	Gramado	22/11/2023	001759-39.00/23-0
19	Gramado	26/11/2023	001767-39.00/23-6
20	Guaporé	09/09/2023	001300-39.00/23-3
21	Júlio de Castilhos	30/03/2023	000589-39.00/23-1
22	Montenegro	16/06/2023	000794-39.00/23-6
23	Pedras Altas	13/07/2023	001349-39.00/23-5
24	Pinheiro Machado	13/07/2023	001083-39.00/23-1
25	Roca Sales	18/11/2023	001783-39.00/23-9
26	Roca Sales	23/11/2023	001783-39.00/23-9
27	Santa Maria	07/03/2022	000582-39.00/22-4

28	Santa Maria	16/01/2024	000245-39.00/24-7
29	Santa Maria	16/01/2024	000245-39.00/24-7
30	Santa Maria do Herval	16/06/2023	001698-39.00/23-6
31	São Marcos	25/11/2023	000015-39.00/24-5
32	Torres	28/09/2023	001373-39.00/23-4
33	Vacaria	05/09/2023	001301-39.00/23-6
34	Viamão	03/11/2023	001761-39.00/23-0

IV - INFORMAÇÕES DA FISCALIZADA

Empresa: CORSAN - Companhia Rio-grandense de Saneamento

Endereço: Rua Caldas Júnior, 120, 18º andar - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90010-260

Telefone: (51) 3215-5600

V - RELATÓRIO

Segundo o art. 3º da REN Nº 37/2017 (NR REN 61/2021), que dispõe sobre a compensação financeira a usuários em decorrência da interrupção de longa duração do abastecimento de água, considera-se longa duração interrupções igual ou superior a **12 horas** consecutivas e excepcionaliza a compensação em situações de caso fortuito, força maior e aquelas causadas pela ação de terceiros.

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.

[...]

Nesse contexto, a Resolução Normativa REN nº 37/2017 estabelece, de forma expressa, a obrigatoriedade de efetivação da compensação financeira aos usuários afetados por interrupções de longa duração do serviço de abastecimento de água, definindo, inclusive, a forma e o momento de sua aplicação, especialmente nas hipóteses em que a Agência Reguladora indefere o enquadramento do evento como decorrente de caso fortuito ou força maior, conforme dispõe o art. 8º, a seguir transcrito:

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.

...

§ 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.** (grifou-se).

Assim, à semelhança do adotado nos processos SEI AGERGS nº 000658-39.00/23-1 e nº 000197-39.00/24-3, que trataram de eventos de natureza similar no âmbito desta Agência, procedeu-se à análise dos eventos relacionados a pedidos de excludente de compensação financeira indeferidos pela AGERGS, com o objetivo de verificar se a concessionária efetivamente realizou o pagamento das compensações financeiras aos usuários atingidos pelo desabastecimento de água, nos termos do artigo 12 da Resolução Normativa REN nº 37/2017 (NR REN 61/2021).

Constatação C.1.

A concessionária, na condição de ente fiscalizado, em resposta ao Ofício nº 145/2025 – DSI (0504147), mesmo após a concessão de sucessivas e dilatadas prorrogações de prazo, conforme detalhado no item “Tempestividade da manifestação”, não comprovou a realização das devidas compensações financeiras, tampouco apresentou justificativas técnicas que fundamentassem as reiteradas solicitações de dilação de prazo ou a ausência de atendimento às requisições formuladas por esta Diretoria.

Não Conformidade NC.1.

Diante da constatação de que a concessionária não apresentou as informações requisitadas pelo Ofício Nº 145/2025 - DSI (0504147), caracteriza Não Conformidade, já que deixou de atender ao disposto em resolução da AGERGS, ferindo dispositivo da Resolução Normativa n.º 13/2014:

Art. 4º Constitui infração sujeita à multa:

VI - deixar de prestar à AGERGS as informações requisitadas nos prazos regularmente estabelecidos. (grifou-se).

Não Conformidade NC.2.

Outrossim, considerando que a concessionária não apresentou os documentos que comprovassem a compensação financeira para os municípios do Quadro 1, nos termos do o art. 8º da REN Nº 37/2017, caracteriza infringência ao disposto no inciso VIII do art. 4º da Resolução Normativa n.º 13, de 07 de outubro de 2014. A ausência dessas informações impede a devida análise sobre a efetivação da compensação financeira.

Art. 4º Constitui infração sujeita à multa:

VIII - deixar de atender o disposto nas resoluções e demais atos normativos da AGERGS. (grifou-se).

Determinação D.1. Diante da constatação de que a concessionária não apresentou comprovante de compensação para os municípios mencionados, determinamos que, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, sejam disponibilizadas as informações requisitadas pelo Ofício Nº 145/2025 - DSI para os municípios listados no Quadro 1.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta fiscalização, foi feita **uma Constatação**, expedida **uma Determinação e** identificadas **2 (duas) Não Conformidades** que se refere a irregularidades a serem sanadas pela concessionária. Cumpre-nos assinalar que o presente relatório deu ênfase no cumprimento da compensação para os pedidos INDEFERIDOS de Excludentes de Compensação Financeira supracitados no Ofício Nº 145/2025 - DSI, cabendo constatações que porventura não foram tratadas serem evidenciadas nos próximos relatórios.

Tenha-se presente que as compensações financeiras apresentam-se em constante fiscalização por parte desta Agência no âmbito da Fiscalização Comercial na CORSAN. É preciso insistir também na necessidade de que a CORSAN adote procedimentos para evitar ou mitigar os fatos geradores dessas interrupções.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Especialista em Regulação**, em 19/12/2025, às 17:47, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Vagner da Silva Godoy, Especialista em Regulação**, em 19/12/2025, às 17:50, 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 **0552555** e o código CRC **1EB4EED1**.