



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 36/2025 - DSI

SEI N.º 000804-39.00/23-8

I - OBJETIVOS

A presente fiscalização tem por objetivo verificar o cumprimento, pela concessionária, das exigências estabelecidas na Resolução Normativa nº 37/2017 (NR REN 61/2021) do CS da AGERGS, em especial no que se refere à obrigatoriedade de compensação financeira aos usuários dos serviços de abastecimento de água nos casos de interrupções de longa duração do serviço.

Adicionalmente, a fiscalização visa avaliar a regularidade e a adequação do envio periódico, por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS (sia.agergs.rs.gov.br), dos dados relativos às compensações financeiras realizadas, com vistas à implementação e à manutenção de banco de dados institucional nesta Agência Reguladora, contemplando o período a partir de janeiro de 2024.

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 realizou a análise técnica dos dados encaminhados pela concessionária CORSAN, por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS, em conformidade com os preceitos da Resolução Normativa AGERGS nº 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 nº 32/2016 da AGERGS, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela concessionária.

1. A concessionária foi requisitada a apresentar manifestação por meio do Ofício nº 116/2025 – DSI (0494310), encaminhado em 28 de abril de 2025 (segunda-feira), conforme confirmação de entrega constante no documento SEI nº 0495920. O referido ofício estabeleceu cronograma inicial para o encaminhamento das informações, com data inicial para apresentação das manifestações em 12 de maio de 2025 (segunda-feira). Ademais, o ofício apresentou orientações detalhadas e passo a passo para a implementação da rotina de envio das informações, a qual foi estruturada pela Diretoria de Tecnologia e Inovação – DTI, de modo a permitir que as concessionárias realizassem a entrega trimestral dos dados diretamente no sistema, por meio de fluxo previamente definido.

2. Em 12 de maio de 2025 (segunda-feira), a CORSAN encaminhou, por meio de e-mail (0498928), a Carta nº 899/2025 – Regulatório Técnico (0498934), solicitando dilação do prazo para apresentação da manifestação. Em resposta, esta Diretoria, por meio do e-mail (0500250), concedeu a prorrogação solicitada, bem como agendou reunião com a concessionária para alinhamento quanto ao formato e ao conteúdo dos dados a serem disponibilizados.

3. Na sequência, por meio do Ofício nº 223/2025 – DSI (0532084), encaminhado em 29 de setembro de 2025 (segunda-feira), conforme confirmação de entrega constante no documento SEI nº 0532476, esta Diretoria reforçou a necessidade de observância do cronograma de encaminhamento das informações, estabelecendo novo cronograma atualizado, com data inicial para atendimento da requisição em 10 de outubro de 2025 (sexta-feira), conforme quadro a seguir:

Período de referência	Data de envio
janeiro–dezembro de 2024	10/10/2025
janeiro–fevereiro-março de 2025	10/10/2025
abril–maio-junho de 2025	10/10/2025
julho-agosto–setembro de 2025	10/11/2025
outubro–novembro–dezembro	10/02/2026
Fluxo trimestral subsequente	

4. A concessionária encaminhou, em 11 de outubro de 2025 (sábado), por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS, os dados referentes aos seguintes períodos: janeiro a dezembro de 2024; janeiro a março de 2025; e abril a junho de 2025, cujo prazo regulamentar de envio expirava em 10 de outubro de 2025. No entanto, o atraso de um dia não compromete a análise, tendo sido considerado tempestivo para fins de exame de mérito.

5. Todavia, ao analisar os dados disponibilizados, constatou-se que os arquivos encaminhados limitaram-se à apresentação de planilhas contendo relatórios genéricos de ocorrências de rede, sem contemplar as informações expressamente requisitadas no Ofício nº 223/2025 – DSI (0532084).

6. Diante disso, e considerando a indispensabilidade da apresentação, pela concessionária, de comprovação das compensações previstas no escopo deste expediente, esta Diretoria concedeu nova prorrogação de prazo, por meio do Ofício nº 243/2025 – DSI (0535898), pelo período adicional de 10 (dez) dias, até 29 de outubro de 2025 (quarta-feira), conforme comprovante de recebimento constante no documento SEI nº 0537262.

7. Não obstante as sucessivas dilatações de prazo concedidas, até a presente data (23 de dezembro de 2025) a concessionária **NÃO APRESENTOU A MANIFESTAÇÃO REQUISITADA POR ESTA DIRETORIA**.

III - 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

IV - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A metodologia de fiscalização adotada fundamentou-se nas normas e resoluções vigentes da AGERGS, em especial na Resolução Normativa nº 37/2017.

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 refere-se à análise dos eventos passíveis de compensação financeira ocorridos a partir de janeiro de 2024, nos termos da REN nº 37/2017, considerando as informações que deveriam ser encaminhadas periodicamente pela concessionária por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS.

Registra-se que o Processo SEI AGERGS nº 000218-39.00/24-0 tratou das compensações financeiras efetuadas pela CORSAN relativas ao exercício de 2023, não integrando, portanto, o escopo temporal da presente fiscalização.

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, 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.

§ 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.

Constatação C.1.

Verificou-se que a concessionária não apresentou os dados e documentos necessários à comprovação das compensações financeiras devidas aos usuários, nos termos da Resolução Normativa AGERGS nº 37/2017, limitando-se ao envio de informações fora do escopo requisitado e permanecendo inerte quanto às reiteradas solicitações formais desta Diretoria, conforme se passa a expor.

Em atendimento ao Ofício nº 223/2025 – DSI (0532084), conforme demonstrado na Figura 1, a concessionária encaminhou, em 11 de outubro de 2025, por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS, dados referentes aos seguintes períodos: janeiro a dezembro de 2024; janeiro a março de 2025; e abril a junho de 2025, cujo prazo regulamentar de envio expirava em 10 de outubro de 2025. O atraso de um dia não compromete a análise, tendo sido considerado tempestivo para fins de exame de mérito.

Figura 1 - Consulta aos dados recebidos via SIA

The screenshot displays the SIA - Sistema de Informações Agergs interface. At the top, there is a navigation bar with the AGERGS logo, a 'Menu Principal' dropdown, and user information: 'Gerenciar Conta: ivando-stein', 'Sair', and 'Ajuda'. Below the navigation bar, there are search filters: 'Consultar Envio de Arquivo' with radio buttons for 'Ação' (selected) and 'Grupo', and a checkbox for 'Somente Último Envio'. The search criteria are: 'Ação' set to 'Atendimento Trimestral da RN 37/2017', 'Empresa' set to 'CORSAN', 'Período' set to '03/2023' to '12/2025', and a 'Filtro' field. An 'OK' button is present. Below the filters is a table with the following columns: 'Ação', 'Empresa', 'CNPJ', 'Usuário', 'Data Recebimento', 'M/A Ini', 'M/A Fim', 'Protocolo', 'Ret', and '#Anexo#'. The table contains three rows of data, all for 'Atendimento Trimestral da RN 37/2017' from 'CORSAN' (CNPJ: 92.802.784/0001-90) received by 'erlyn-costa' on 11/10/2025. The 'Ret' column shows times like 01:02:44, 01:06:34, and 01:08:14. The '#Anexo#' column shows protocol numbers and includes icons for document viewing and download. At the bottom, there is a pagination bar showing 'Página 1 de 1' and a table of page numbers with '1' selected. To the right, there are buttons for 'Exportar Excel' and 'Exportar Anexos ZIP'.

Ação	Empresa	CNPJ	Usuário	Data Recebimento	M/A Ini	M/A Fim	Protocolo	Ret	#Anexo#
Atendimento Trimestral da RN 37/2017	CORSAN	92.802.784/0001-90	erlyn-costa	11/10/2025 01:02:44	01/2024	12/2024	RN-37-20170000120251011010244		
Atendimento Trimestral da RN 37/2017	CORSAN	92.802.784/0001-90	erlyn-costa	11/10/2025 01:06:34	01/2025	05/2025	RN-37-20170000120251011010634		
Atendimento Trimestral da RN 37/2017	CORSAN	92.802.784/0001-90	erlyn-costa	11/10/2025 01:08:14	06/2025	06/2025	RN-37-20170000120251011010814		

Todavia, verificou-se que os arquivos encaminhados limitaram-se à apresentação de planilhas contendo relatórios de ocorrências de rede diversas, sem contemplar as informações requisitadas no Ofício nº 223/2025 – DSI (0532084), notadamente aquelas relativas às compensações financeiras efetivamente realizadas aos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em conformidade com a REN nº 37/2017. Não foram apresentados, em especial, os valores compensados, as datas de aplicação dos descontos nem os demonstrativos consolidados por município e por evento, conforme padrão já adotado pela própria concessionária em envios anteriores.

O Quadro 1 ilustra trecho de uma das planilhas encaminhadas pela concessionária. Observa-se que foram registradas diversas interrupções no abastecimento, inclusive com durações inferiores a 12 (doze) horas. Contudo, em desacordo com o expressamente requisitado nos Ofícios expedidos por esta Diretoria, não constam informações relativas aos valores das compensações financeiras nem às datas em que eventuais descontos teriam sido efetivamente aplicados aos usuários. Dessa forma, os dados apresentados não permitem comprovar a realização das compensações financeiras devidas pela CORSAN nos eventos elencados.

Quadro 1 - Planilha apresentada pela CORSAN

Município	Regional	Início da Interrupção		Término do Serviço		Normalização do Abastecimento		Ordem de Serviço	Local da Ocorrência (Logradouro - Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possivelmente Atingidas (Estimativa)	Bairros com possibilidade de desabastecimento ou pouca pressão	Tempo Interrupção	Programada
		Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora							
VENANCIO AIRES	SURCEN	01/01/24	06:50	01/01/24	11:19	01/01/24	13:19	24513448	GUSTAVO BULLOW - Rede de Água	Rompimento de Rede	400	CORONEL BRITO, CRUZEIRO	06:29	Não
CACHOEIRADO SUL	SURCEN	01/01/24	07:00	01/01/24	11:00	01/01/24	12:00		ESPERANTO - Rede de Água	Rompimento de Rede	400	AUGUSTABARCELOS	05:00	Não
RESTINGA SECA	SURCEN	01/01/24	08:00	01/01/24	10:15	01/01/24	12:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	1500	BELA VISTA, CENTRO, IBERÊ CAMARGO, SÃO LUIS	04:00	Não
PINHEIRINHO DO VALE	SURFLA	01/01/24	08:00	01/01/24	19:00	01/01/24	19:30		- Sistema de Abastecimento	Recuperação do Sistema (Reservatórios)	200	BONITA, CABECEIRA DA UNIÃO, ESTRADA PARA PALMITINHO, INTERIOR, KM 10, KM 11, KM 14, LINHA PEIXE ASSADO, LINHA PLANALTO, LINHA SABIÁ, LINHA SECALINHA, UNIÃO, LINHA ÁGUA AZUL, SÃO JUDAS COLINA DO SOL	11:30	Não
ARATIBA	SURFLA	01/01/24	10:30	01/01/24	22:20	01/01/24	22:20		- Captação de Água	Problemas Elétricos	30		11:50	Não
BARÃO DE COTEGIPE	SURFLA	01/01/24	12:30	01/01/24	11:35	01/01/24	16:00		- Captação de Água	Problemas Eletromecânicos	120	MEDEIROS	03:30	Não
CHARQUEADAS	SURSIN	01/01/24	13:00	01/01/24	17:00	01/01/24	17:30		RIO PARDO - Rede de Água	Rompimento de Rede	600	SUL AMERICA	04:30	Não
CACHOEIRADO SUL	SURCEN	01/01/24	13:15	01/01/24	15:30	01/01/24	16:00		ARISTIDES MOREIRA - Rede de Água	Rompimento de Rede	150	SANTO ANTONIO	02:45	Não
MIRAGUAI	SURMS	01/01/24	14:00	01/01/24	21:00	01/01/24	22:00		- Sistema de Abastecimento	Falta de Energia Elétrica	40	IRAPUÁ	08:00	Não
MONTENEGRO	SURNE	01/01/24	16:40	01/01/24	20:00	01/01/24	22:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	3000	CENTENÁRIO, CENTRO, FAXINAL, PANORAMA, RUI BARBOSA, SANTO ANTONIO	05:20	Não
SANTO ANGELO	SURMS	01/01/24	19:25	01/01/24	22:30	01/01/24	22:00		RUDOLFO ROGOWSKI - Rede de Água	Rompimento de Rede	300	ZONA NORTE	02:35	Não

Diante da inadequação da documentação apresentada, esta Diretoria expediu o Ofício nº 243/2025 – DSI (0535898), em 17 de outubro de 2025, devidamente recebido pela concessionária, conforme comprovante nº 0537262, reiterando a solicitação de envio das informações corretas e completas. Na ocasião, foram inclusive encaminhados os modelos de planilhas anteriormente utilizados pela CORSAN, com vistas a viabilizar a adequada evidencição das compensações financeiras e permitir a análise técnica por parte desta Agência Reguladora. Foi concedido prazo de 10 (dez) dias para o atendimento da requisição.

A apresentação do resumo de compensações por município, conforme o modelo "Resumo Compensações nos municípios" (Quadro 2, doc. SEI nº 0535904), reveste-se de especial importância para esta Agência Reguladora, na medida em que permite a obtenção de um cenário consolidado e comparativo dos municípios regulados. Tal consolidação viabiliza a identificação daqueles com maior incidência de compensações, subsidiando análises de ordem técnica e regulatória, bem como o direcionamento mais eficiente das demandas da AGERGS. Esse instrumento contribui, ainda, para o planejamento de ações específicas, como fiscalizações direcionadas ou outros trabalhos técnicos, com o objetivo de identificar causas recorrentes dos eventos e, conseqüentemente, reduzir ou mitigar os impactos aos usuários dos serviços de abastecimento de água.

Quadro 2 - Resumo Compensações nos municípios

Município	Início da Interrupção		Normalização do Abastecimento		Local da Ocorrência	Causa da Interrupção	Economias	Bairros	Tempo Interrupção	valor das compensações
SAO SEBASTIAO DO CAI	09/01/23	07:00	10/01/23	08:00	RS 122 - Adutora de Água Tratada	Rompimento de Adutora	795	VILA SAN MARTIN	25:00	R\$ 8.038,52
SAO SEBASTIAO DO CAI	19/01/23	09:00	19/01/23	23:59	TRIUNFO - EBA (Estação de Bombeamento de Água)	Falta de Energia Elétrica	2170	LOTEAMENTO LAUX, LOTEAMENTO POPULAR, LOTEAMENTO PROGRESSO, LOTEAMENTO RIO BRANCO, LOTEAMENTO SÃO JOSÉ, MORADA DO VALE, NOVA RIO BRANCO, RIO DA MATA, SÃO RAFAEL, VILA RICA, VÁRZEA DA VILA RICA, VÁRZEA DO RIO BRANCO	14:59	R\$ 7.982,09
SAO SEBASTIAO DO CAI	28/01/23	16:00	29/01/23	08:00	- Adutora de Água Bruta	Rompimento de Adutora	6803	TODA A LOCALIDADE	16:00	R\$ 30.120,30
SAO SEBASTIAO DO CAI	29/01/23	09:00	29/01/23	23:59	- Captação de Água	Baixa Vazão	2362	LOTEAMENTO LAUX, LOTEAMENTO POPULAR, LOTEAMENTO PROGRESSO, LOTEAMENTO RIO BRANCO, LOTEAMENTO SÃO JOSÉ, MORADA DO VALE, RIO DA MATA, SÃO RAFAEL, VILA RICA, VILA SAN MARTIN, VÁRZEA DA VILA RICA, VÁRZEA DO RIO BRANCO	14:59	R\$ 8.739,02
SAO SEBASTIAO DO CAI	25/02/23	18:00	26/02/23	14:00	- EBA (Estação de Bombeamento de Água)	Falta de Energia Elétrica	2362	LOTEAMENTO LAUX, LOTEAMENTO POPULAR, LOTEAMENTO PROGRESSO, LOTEAMENTO RIO BRANCO, LOTEAMENTO SÃO JOSÉ, MORADA DO VALE, NOVA RIO BRANCO, VILA RICA	29:59	R\$ 30.497,27
SAO SEBASTIAO DO CAI	26/02/23	07:00	26/02/23	23:59	- EBA (Estação de Bombeamento de Água)	Falta de Energia Elétrica		CAMPESTRE SANTA TEREZINHA, CHAPADÃO, DISTRITO INDUSTRIAL, LOTEAMENTO LAUX, LOTEAMENTO PROGRESSO, MORADA DO VALE, RIO DA MATA, SÃO RAFAEL, VILA RICA, VÁRZEA DA VILA RICA, VÁRZEA DO RIO BRANCO		
SAO SEBASTIAO DO CAI	04/04/23	10:00	05/04/23	01:55	OMIRO LEDUR - Adutora de Água Tratada	Rompimento de Adutora	2396	CHAPADÃO, LOTEAMENTO LAUX, LOTEAMENTO POPULAR, LOTEAMENTO PROGRESSO, LOTEAMENTO RIO BRANCO, LOTEAMENTO SÃO JOSÉ, MORADA DO VALE, RIO DA MATA, SÃO RAFAEL, VILA RICA, VÁRZEA DA VILA RICA, VÁRZEA DO RIO BRANCO	15:55	R\$ 7.215,42

Por sua vez, a planilha detalhada por evento, conforme o modelo "Planilha Compensações por Evento" (Quadro 3), é indispensável para o exercício das atividades de fiscalização e análise desta Agência, uma vez que possibilita a verificação individualizada da efetiva realização das compensações informadas pela concessionária. A partir das datas de interrupção, dos períodos de duração dos eventos e das datas e valores de compensação indicados, esta Diretoria, por meio do acesso comercial ao sistema da CORSAN, pode consultar os imóveis atingidos e analisar se os usuários receberam as devidas compensações, nos prazos corretos e com os valores adequados, em conformidade com cada evento e com a respectiva categoria de usuário.

Quadro 3 - Planilha Compensações por Evento

Início da Interrupção		Normalização Abastecimento		DURAÇÃO INTERRUPTÃO	AGERGS
Data	Hora	Data	Hora	Horas	Competência
18/03/23	9:00	19/03/23	16:00	31:00:00	mai/23
Total de imóveis atingidos:					367
Valor total compensado:					R\$ 4.367,43
US086		Flores da Cunha			
Logradouro	Número	Rota	Sequencia	Imóvel	Valor
Rua JOAO PAULO II	577	43	3180	22307540	R\$ 11,30
Rua JOAO PAULO II	873	43	2230	8047421	R\$ 11,30
Rua JOAO PAULO II	517	43	3230	20079656	R\$ 11,30
Rua DAS IMBUIAS	447	43	1160	23209917	R\$ 11,30
Rua DAS CORTICEIRAS	1005	43	2800	17103339	R\$ 11,30
Avenida 25 DE JULHO	0	58	2883	7985070	R\$ 11,30
Rua DAS CANELAS	155	43	2200	7993935	R\$ 11,30
Rua DAS CORTICEIRAS	1015	43	2810	19971184	R\$ 11,30
Rua DAS CANELAS	297	43	3070	21381887	R\$ 11,30
Rua DAS IMBUIAS	527	43	1310	22602585	R\$ 11,30
Rua DAS FIGUEIRAS	268	43	4080	22101403	R\$ 11,30

No entanto, até a presente data, 22 de dezembro de 2025, a concessionária não apresentou resposta ao Ofício nº 243/2025 – DSI (0535898), tampouco complementou os dados anteriormente enviados. Ademais, constatou-se que a CORSAN não realizou qualquer envio de informações relativas ao período de julho a setembro de 2025, cujo prazo regulamentar para apresentação expirou em 10 de novembro de 2025, em descumprimento ao cronograma estabelecido no Ofício nº 223/2025 – DSI (0532084), conforme cronograma disposto no Quadro 4:

Quadro 4 - Cronograma de encaminhamento das informações

Período de referência	Data de envio
janeiro–dezembro de 2024	10/10/2025
janeiro–fevereiro-março de 2025	10/10/2025
abril–maio-junho de 2025	10/10/2025
julho-agosto-setembro de 2025	10/11/2025
outubro-novembro-dezembro	10/02/2026
Fluxo trimestral subsequente	

Assim, a concessionária não apresentou os dados e documentos necessários à comprovação das compensações financeiras devidas aos usuários, nos termos da Resolução Normativa nº 37/2017, limitando-se ao envio de informações fora do escopo requisitado, permanecendo inerte quanto às reiteradas solicitações formais desta Diretoria. A ausência de informações essenciais, aliada à não apresentação de dados referentes a períodos subsequentes, impede a verificação do cumprimento da obrigação regulatória de compensação financeira aos usuários afetados por interrupções de longa duração do serviço. Considerando, ainda, o histórico recente de aumento de reclamações por desabastecimento prolongado, inclusive aquelas encaminhadas por órgãos de controle externo, e a redução do número de registros de excludentes e de compensações informadas em comparação a exercícios anteriores, conclui-se que não há evidências de que a concessionária esteja efetivando as compensações devidas nos casos definidos pela REN nº 37/2017.

Não Conformidade NC.1.

Diante da constatação de que a concessionária não apresentou as informações requisitadas pelo Ofício nº 223/2025 – DSI, reiteradas pelo Ofício nº 243/2025 – DSI, caracteriza-se Não Conformidade, já que deixou de atender ao disposto em resolução da AGERGS, ferindo dispositivo da Resolução Normativa nº 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.

Considerando que a concessionária não apresentou os documentos que comprovem a efetiva realização das compensações financeiras aos usuários, conforme disposto no art. 8º da Resolução Normativa AGERGS nº 37/2017, caracteriza-se infringência ao art. 4º, inciso VIII, da Resolução Normativa AGERGS nº 13/2014. A ausência dessas informações inviabiliza a análise regulatória quanto ao cumprimento da obrigação de compensação financeira prevista na normativa vigente.

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 do exposto, determina-se que a concessionária apresente, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, por meio do SIA – Sistema de Informações AGERGS, os dados e documentos requisitados nos Ofícios nº 223/2025 – DSI e nº 243/2025 – DSI, em conformidade com os modelos encaminhados e com as disposições da Resolução Normativa AGERGS nº 37/2017, de modo a possibilitar a verificação das compensações financeiras efetivamente realizadas aos usuários.

Constatação C.2.

Embora a concessionária não tenha apresentado os dados e documentos requisitados, procedeu-se à análise preliminar das planilhas efetivamente encaminhadas, com o objetivo de identificar aspectos relevantes que demandam esclarecimentos adicionais.

Da análise dos registros apresentados, observou-se a ocorrência de diversos eventos de interrupção do abastecimento classificados como "não programados", com durações muito próximas ao limite regulatório de 12 (doze) horas, a partir do qual, em regra, é devida a compensação financeira aos usuários, nos termos da REN nº 37/2017. Destacam-se, inclusive, múltiplos registros com duração declarada de 11h59min.

A título exemplificativo, na planilha intitulada "92802781000190-planilha-resumo-compensacoes-202401-202412" (ver Quadro 5), identificam-se eventos de desabastecimento com elevada recorrência de durações imediatamente inferiores a 12 horas, o que evidencia a necessidade de análise técnica mais pormenorizada quanto à exatidão dos horários de início e de normalização do abastecimento informados pela concessionária.

Quadro 5 - Interrupções apresentadas pela concessionária com horários próximos às 12h

Município	Início da Interrupção		Término do Serviço		Normalização do Abastecimento		Causa da Interrupção	Economia Possivelmente Atingidas	Tempo Interrupção	Programação
	Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora				
CARAZINHO	12/01/24	09:35	12/01/24	17:00	12/01/24	21:30	Baixa Reservação	2000	11:55	Não
RIO GRANDE	24/01/24	15:00	25/01/24	00:59	25/01/24	02:59	Rompimento de Rede	1100	11:59	Não
PEDRO OSORIO	10/02/24	21:25	11/02/24	07:00	11/02/24	09:20	Falta de Energia Elétrica	3713	11:55	Não
CERRITO	10/02/24	21:25	11/02/24	07:00	11/02/24	09:20	Falta de Energia Elétrica	1767	11:55	Não
CACHOEIRINHA	02/03/24	06:30	02/03/24	15:28	02/03/24	18:28	Rompimento de Rede	1000	11:58	Não
SERAFINA CORREA	12/03/24	23:45	13/03/24	04:00	13/03/24	11:40	Problemas Eletromecânicos	5000	11:55	Não
VACARIA	06/04/24	22:00	07/04/24	09:54	07/04/24	09:55	Rompimento de Adutora	28472	11:55	Não
MONTENEGRO	07/04/24	10:05	07/04/24	20:00	07/04/24	22:00	Rompimento de Adutora	16000	11:55	Não
VACARIA	07/04/24	12:00	07/04/24	23:00	07/04/24	23:59	Recuperação do Sistema	7000	11:59	Não
AUREA	13/04/24	12:00	13/04/24	18:00	13/04/24	23:59	Falta de Energia Elétrica	908	11:59	Não
SANTA MARIA DO HERVAL	03/05/24	05:00	03/05/24	09:00	03/05/24	16:55	Falta de Energia Elétrica	600	11:55	Não
ESTEIO	23/05/24	07:30	23/05/24	12:00	23/05/24	19:29	Rompimento de Rede	1800	11:59	Não
VISTA ALEGRE	01/06/24	12:00	01/06/24	13:30	01/06/24	23:59	Rompimento de Adutora (Causado pela Prefeitura)	761	11:59	Não
PINHEIRINHO DO VALE	01/06/24	12:00	01/06/24	13:30	01/06/24	23:59	Rompimento de Adutora (Causado pela Prefeitura)	200	11:59	Não
TAQUARUCU DO SUL	01/06/24	12:00	01/06/24	13:30	01/06/24	23:59	Rompimento de Adutora (Causado pela Prefeitura)	776	11:59	Não
BOM RETIRO DO SUL	19/06/24	08:20	19/06/24	19:00	19/06/24	20:19	Alagamento	3835	11:59	Não
TUPANCIRETA	25/06/24	11:05	25/06/24	21:00	25/06/24	23:00	Rompimento de Rede	1350	11:55	Não
CACHOEIRINHA	06/08/24	05:45	06/08/24	12:00	06/08/24	17:44	Problemas Eletromecânicos	65306	11:59	Não
GRAVATAI	06/08/24	05:45	06/08/24	12:00	06/08/24	17:44	Problemas	35000	11:59	Não
MARAU	25/08/24	13:00	26/08/24	00:59	26/08/24	00:59	Recuperação do Sistema	1300	11:59	Não
BENTO GONCALVES	04/09/24	08:00	04/09/24	12:00	04/09/24	19:59	Rompimento de Rede	1000	11:59	Não
GRAVATAI	13/09/24	17:30	13/09/24	23:30	14/09/24	05:25	Vazamento Não Detectado	50	11:55	Não
CIDREIRA	20/09/24	08:30	20/09/24	20:00	20/09/24	20:25	Falta de Energia Elétrica	21288	11:55	Não
BENTO GONCALVES	29/09/24	12:00	29/09/24	14:00	29/09/24	23:59	Manutenção Corretiva	150	11:59	Não
SAO BORJA	08/10/24	10:53	08/10/24	18:00	08/10/24	22:50	Recuperação do Sistema	22665	11:57	Não
CHARQUEADAS	15/10/24	01:00	15/10/24	09:00	15/10/24	12:53	Rompimento de Rede	600	11:53	Não
PASSO FUNDO	20/10/24	10:00	20/10/24	16:00	20/10/24	21:55	Vazamento Não Detectado	150	11:55	Não
ENCANTADO	06/11/24	06:00	06/11/24	12:00	06/11/24	17:59	Rompimento de Adutora	4000	11:59	Não
GRAVATAI	17/11/24	06:00	17/11/24	08:30	17/11/24	17:59	Recuperação do Sistema	150	11:59	Não
CACHOEIRINHA	18/11/24	07:41	18/11/24	14:50	18/11/24	19:35	Rompimento de Rede	1800	11:54	Não
ENCANTADO	18/11/24	08:00	18/11/24	12:00	18/11/24	19:59	Rompimento de Rede	500	11:59	Não
BENTO GONCALVES	27/11/24	06:00	27/11/24	17:30	27/11/24	17:59	Recuperação do Sistema (Reservatórios)	8550	11:59	Não
FARROUPILHA	01/12/24	08:00	01/12/24	14:00	01/12/24	19:59	Falta de Energia Elétrica	29826	11:59	Não
GRAVATAI	02/12/24	04:00	02/12/24	15:00	02/12/24	15:55	Falta de Energia Elétrica	8000	11:55	Não
VILA SANTA ISABEL	24/12/24	08:00	24/12/24	16:00	24/12/24	19:59	Vazamento Não Detectado	300	11:59	Não
CARLOS BARBOSA	24/12/24	12:00	24/12/24	23:59	24/12/24	23:59	Falta de Energia Elétrica	2000	11:59	Não
GRAMADO	24/12/24	14:55	24/12/24	22:00	25/12/24	02:50	Problemas	6000	11:55	Não
ROSARIO DO SUL	30/12/24	12:25	30/12/24	23:00	31/12/24	00:20	Recuperação do Sistema (Reservatórios)	15436	11:55	Não

Nesse contexto, torna-se imprescindível que a CORSAN comprove, por meio de relatórios técnicos e comerciais adequados, que os períodos de interrupção declarados refletem com precisão a efetiva normalização do abastecimento, entendida esta como o restabelecimento do fornecimento de água com pressões e vazões adequadas a todos os usuários afetados, nos termos do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado. Tal comprovação deve estar, ainda, em consonância com os registros de reclamações de usuários, de modo a permitir a verificação da real duração dos eventos e a correta aplicação das regras de compensação financeira.

Para tanto, tendo em vista a comprovação do período efetivo de interrupção, mencionamos o disposto no art. 5º da REN nº 37/2017 (NR REN 61/2021) e no art. 4º da IN nº 26/2025, relativos à definição de normalização do abastecimento, forma de contagem da duração das interrupções e elementos obrigatórios para comprovação dos registros de desabastecimento, a saber.

CAPÍTULO II - DEFINIÇÕES

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;

(...)

CAPÍTULO III - DA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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. (NR REN 61/2021)

§ 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 e validado pelo delegatário como causa decorrente do sistema público de abastecimento de água, 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. (NR REN 43/2018).

(...)

Art. 4º Para fins de comprovação do período de interrupção, a Concessionária deverá encaminhar relatórios emitidos por seu sistema comercial que antecedam em, no mínimo, 6 (seis) horas a primeira reclamação de usuários sobre o desabastecimento, devendo compreender, também, as 6 (seis) horas após o reestabelecimento integral dos serviços.

Parágrafo único. Quando normalizados os serviços, deve a concessionária apresentar a relação dos registros (reclamações/solicitações) de desabastecimento de água no município com, no mínimo, os seguintes dados: protocolo com data e hora; endereço do usuário; horário de atendimento (solução) da reclamação e retorno ao usuário.

Determinação D.2.

Diante do exposto, determina-se que a concessionária apresente, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, para todos os eventos de interrupção do abastecimento com duração superior a 6 (seis) horas, os relatórios e registros exigidos pela Resolução Normativa AGERGS nº 37/2017 e pela Instrução Normativa AGERGS nº 26/2025, incluindo, no mínimo:

- relatórios extraídos do sistema comercial da concessionária que antecedam em, no mínimo, 6 (seis) horas o primeiro registro de reclamação de usuários sobre o desabastecimento, bem como compreendam as 6 (seis) horas subsequentes à efetiva normalização do serviço;
- a relação completa dos registros de reclamações e solicitações de desabastecimento, falta de água e falta de pressão, contendo, no mínimo, o número de protocolo, a data e a hora do registro, o endereço do usuário, o horário de atendimento (solução) e o retorno ao usuário;
- a comprovação técnica da normalização do abastecimento, nos termos da definição constante na normativa vigente, demonstrando que o fornecimento foi restabelecido com pressões adequadas à economia mais desfavorável dentre aquelas afetadas pelo evento.

Essas informações são indispensáveis para a correta apuração da duração efetiva das interrupções e para a verificação do cumprimento da obrigação regulatória de compensação financeira aos usuários.

Constatação C.3.

Adicionalmente, a partir da análise das planilhas encaminhadas pela concessionária, ainda que de forma preliminar e por amostragem, considerando-se especificamente o município de Vacaria, foram identificadas inconsistências relevantes na forma de registro e apresentação dos eventos de interrupção do abastecimento, que comprometem a verificação da real duração dos eventos e, por consequência, a correta aplicação das regras de compensação financeira previstas na REN nº 37/2017.

Conforme demonstrado no Quadro 6, verificou-se que um mesmo evento de interrupção, que, à luz dos próprios dados apresentados pela concessionária, configura desabastecimento contínuo superior a 12 (doze) horas, foi fragmentado em três episódios distintos, todos com duração individual inferior a 12 horas. Essa fragmentação, quando os eventos são analisados isoladamente, conduz artificialmente à conclusão de que não haveria obrigação de compensação financeira, em desacordo com o conceito regulatório de interrupção de longa duração e com a definição de normalização do abastecimento.

1. No primeiro registro, os usuários permaneceram sem abastecimento das 22h00 do dia 06/04/2024 até as 09h55 do dia 07/04/2024, totalizando 11h55min. Todavia, por si só causa estranheza o fato de que, segundo a concessionária, a normalização do abastecimento em “toda a localidade” teria ocorrido apenas 1 (um) minuto após o término do serviço, o que carece de comprovação técnica, especialmente considerando a abrangência do evento e o número estimado de economias atingidas.

2. Em seguida, a concessionária apresenta novo registro de interrupção, supostamente distinto, com início às 09h00 e término às 18h00 do dia 07/04/2024, referente à mesma localidade e à mesma causa (rompimento de adutora). Embora analisado de forma isolada esse segundo evento também não ultrapasse 12 horas, a análise conjunta dos registros evidencia que se trata, na realidade, da continuidade do evento iniciado às 22h00 do dia anterior. Assim, o período total de desabastecimento se estende das 22h00 do dia 06/04/2024 até as 18h00 do dia 07/04/2024, totalizando aproximadamente 20 (vinte) horas de interrupção contínua, o que caracteriza, em regra, evento passível de compensação financeira.

3. A inconsistência se agrava com a apresentação de um terceiro episódio, no mesmo dia 07/04/2024, com duração declarada de 11h59min, valor imediatamente inferior ao limite regulatório. A exatidão recorrente desses registros suscita questionamentos quanto à fidedignidade dos dados informados e reforça a necessidade de auditoria técnica dos horários de início e de normalização do abastecimento. Considerando que, segundo os próprios dados da concessionária, a população ainda se encontrava sem abastecimento até as 18h00 do dia 07/04/2024, não se mostra plausível a caracterização de novo evento independente entre 12h00 e 23h59 do mesmo dia, sobretudo quando, pela análise cronológica dos fatos, os usuários permaneceram sem abastecimento desde as 22h00 do dia 06/04/2024, perfazendo aproximadamente 25h59min de desabastecimento contínuo.

Quadro 6 - Eventos de interrupção contínuos mas sepados pela CORSAN

Município	Início da Interrupção	Término do Serviço	Normalização do Abastecimento	Ordem de Serviço	Local da Ocorrência(Logradouro - Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possivelmente Atingidas (Estimativa.)	Bairros com possibilidade de desabastecimento pouca pressão			
VACARIA	06/04/24	22:00	07/04/24	09:54	07/04/24	09:55	25776496	PRES. KENNEDY - Rede de Água	Rompimento de Adutora	28472	TODA A LOCALIDADE
VACARIA	07/04/24	09:00	07/04/24	14:00	07/04/24	18:00		PRES. KENNEDY - Rede de Água	Rompimento de Adutora	28472	TODA A LOCALIDADE
VACARIA	07/04/24	12:00	07/04/24	23:00	07/04/24	23:59		- Sistema de Abastecimento	Recuperação do Sistema (Reservatórios)	7000	BARCELOS,CHACARA DAS PALMEIRAS,INDUSTRIAL,KENNEDY,L CHATA,MONTE CLARO,VISTA ALEGRE

Situação semelhante foi identificada nos eventos ocorridos nos dias 1 e 2 de outubro de 2024, conforme apresentado no Quadro 7. Observa-se que, ao menos para os usuários da região central do município, houve interrupção contínua do abastecimento das 19h30 do dia 1º/10/2024 até as 16h30 do dia 2/10/2024, totalizando

cerca de 21 (vinte e uma) horas sem fornecimento de água. Ainda assim, a concessionária fragmentou esse período em dois registros distintos, ambos inferiores a 12 horas, **afastando, de forma indevida**, a caracterização de interrupção de longa duração e, conseqüentemente, a obrigação de compensação financeira.

Quadro 7 - Eventos de interrupção contínuos mas separados pela CORSAN

Município	Início da Interrupção		Término do Serviço		Normalização do Abastecimento		Ordem de Serviço	Local da Ocorrência(Logradouro - Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possivelmente Atingidas (Estimativa.)	Bairros com possibilidade de desabastecimento ou pouca pressão	Tempo Interrupção	Prog
VACARIA	01/10/24	19:30	02/10/24	05:00	02/10/24	07:20		MILITAR - Rede de Água	Rompimento de Rede	1200	CARAZINHO,CENTRO,SANTA TEREZINHA	11:50	Não
VACARIA	02/10/24	06:00	02/10/24	12:00	02/10/24	16:30		BORGES DE MEDEIROS - Rede de Água	Rompimento de Rede	800	CENTRO,FLORA	10:30	Não

As situações descritas evidenciam falhas graves na qualidade, na consistência e na confiabilidade das informações prestadas à AGERGS, bem como indícios de fragmentação artificial de eventos contínuos com o potencial de suprimir a obrigação de compensação financeira aos usuários. Tais práticas comprometem a transparência regulatória, dificultam a atuação fiscalizatória desta Agência e inviabilizam a adequada verificação do cumprimento das disposições da REN nº 37/2017.

Com efeito, a não observância dos critérios normativos para a caracterização de interrupção de longa duração e para a comprovação da normalização do abastecimento, aliada à ausência de dados essenciais à auditoria dos eventos, caracteriza, em tese, o descumprimento das resoluções e demais atos normativos da AGERGS, enquadrando-se no art. 40, inciso VIII, da REN nº 13/2014.

Art. 40 Constitui infração sujeita à multa:

...

VIII - deixar de atender o disposto nas resoluções e demais atos normativos da AGERGS;

Da mesma forma, verificou-se que diversos registros apresentam descrição genérica do local da ocorrência, tais como "Rede de Água" ou "Sistema de Abastecimento", bem como a ausência, na maior parte dos casos, do número de ordem de serviço. Essas lacunas inviabilizam a rastreabilidade das intervenções realizadas, a auditoria dos dados apresentados e a verificação da efetiva normalização do abastecimento, configurando deficiência relevante na prestação das informações regulatórias.

Por fim, ressalta-se que a presente análise limitou-se a um único município e a uma amostra restrita das planilhas encaminhadas. Ainda assim, foram identificadas inconsistências de elevada gravidade, o que indica a possibilidade de ocorrência de situações semelhantes em outros municípios e períodos não analisados.

Não Conformidade NC.3.

Constatou-se que a concessionária apresentou informações com falhas graves de qualidade, consistência e confiabilidade, notadamente quanto ao registro, à segmentação e à caracterização dos eventos de interrupção do abastecimento de água. Verificaram-se indícios de fragmentação artificial de interrupções contínuas em eventos distintos e inferiores a 12 (doze) horas, com potencial de suprimir indevidamente a obrigação de compensação financeira aos usuários, em desacordo com os critérios estabelecidos na Resolução Normativa AGERGS nº 37/2017.

Observou-se, ainda, que as informações prestadas não refletem adequadamente a realidade operacional dos eventos, especialmente no que se refere aos horários de início, término e normalização do abastecimento, bem como à ausência de elementos técnicos mínimos que permitam comprovar a efetiva normalização do serviço.

Adicionalmente, a não observância dos critérios normativos para a caracterização de interrupção de longa duração, a ausência de dados essenciais à auditoria dos eventos e a deficiência na prestação das informações regulatórias, evidenciada por descrições genéricas dos locais de ocorrência e pela ausência, em grande parte dos registros, do número de ordem de serviço, configuram, em tese, o descumprimento das resoluções e demais atos normativos da AGERGS, enquadrando-se no art. 40, inciso VIII, da Resolução Normativa AGERGS nº 13/2014.

Ressalta-se que, embora a presente análise tenha se limitado a um único município e a uma amostra restrita das planilhas encaminhadas, foram identificadas inconsistências de elevada gravidade, indicando a possibilidade de ocorrência de situações semelhantes em outros municípios e períodos não analisados, o que reforça a materialidade da não conformidade ora constatada.

Determinação D.3.

Diante do exposto, determina-se que a concessionária apresente, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, para todos os eventos de interrupção do abastecimento de água registrados a partir de janeiro de 2024, informações consolidadas e tecnicamente auditáveis, observando-se os seguintes critérios:

- reprocessamento dos eventos de interrupção de forma contínua, vedada a fragmentação de registros quando não houver comprovação técnica da efetiva normalização do abastecimento, nos termos da REN nº 37/2017;
- comprovação técnica da normalização do abastecimento para cada evento informado, mediante apresentação de relatórios emitidos pelos sistemas operacional e comercial da concessionária, em conformidade com o art. 5º da REN nº 37/2017 (NR REN 61/2021) e art. 4º da IN nº 26/2025.
- apresentação dos registros completos de reclamações e solicitações de usuários afetados, contendo, no mínimo, número de protocolo, data e hora do registro, endereço, horário de atendimento (solução) e retorno ao usuário;
- identificação precisa do local da ocorrência, vedadas descrições genéricas, bem como a indicação do respectivo número de ordem de serviço para cada evento registrado;

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta fiscalização, foram feitas **3 (três) Constatações**, expedidas **3 (três) Determinações** e identificadas **3 (três) Não Conformidades** que se referem a irregularidades a serem sanadas pela concessionária.

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 08/01/2026, às 11:55, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Vagner da Silva Godoy, Especialista em Regulação**, em 09/01/2026, às 08:48, 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 **0553020** e o código CRC **FCCC03D2**.
