



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 ACOMPANHAMENTO DE FISCALIZAÇÃO Nº 21/2025 - DSI

I - OBJETIVO

Analisar a manifestação apresentada pela Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN - ao **TN Nº 16/2025-DSI (0501644)**, em conformidade com o Regimento Interno da AGERGS.

II - TEMPESTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO

Nos termos do Regimento Interno da AGERGS, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN. A Companhia foi notificada do **TN Nº 16/2025-DSI** em **23/05/2025**, com prazo para manifestação de 15 dias. A Companhia apresentou a manifestação no dia **09/06/2025**.

Logo, a manifestação da Companhia foi apresentada tempestivamente.

III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

◦ A fiscalização que originou este acompanhamento foi conduzida pela Equipe de Fiscalização da Diretoria de Saneamento e Irrigação – DSI da AGERGS. A Equipe de Fiscalização é composta pelos seguintes servidores da Diretoria de Saneamento e Irrigação:

- Ivando Stein – Especialista em Regulação Engenheiro Civil;
- Ricardo Samuel Citolin – Especialista em Regulação Engenheiro Eletricista;
- Ronaldo Debiasi – Especialista em Regulação Engenheiro Sanitarista; e
- Vagner Godoy – Especialista em Regulação Advogado.

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento.

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

V – PARECER DO AGENTE FISCALIZADOR COM RELAÇÃO À MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELO AGENTE FISCALIZADO

◦ A seguir são apresentados os pareceres do Agente Fiscalizador com relação às manifestações apresentadas pela CORSAN sobre as Não conformidades e Determinações apontadas no **Relatório de Fiscalização Nº 14/2025 - DSI**. A manifestação da Companhia foi encaminhada através da **Carta nº 721/2025**.

Não Conformidade NC.1 – Descumprimento da Exigência de Informar Expressamente a Possibilidade de Recurso à AGERGS e os Respectivos Prazos

O comunicado da decisão da CORSAN sobre a irregularidade e a cobrança dela decorrente não está de acordo com o estabelecido no Artigo 104, § 1º, da Resolução Normativa n.º 66/2022 – Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE).

Art. 104 (...) § 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.

Este dispositivo regulamentar exige que a comunicação da decisão sobre a defesa administrativa do usuário contenha expressamente a possibilidade de recurso à AGERGS no prazo de 15 (quinze) dias. Embora o comunicado mencione a possibilidade de recurso, ele falha ao não fornecer os meios práticos para tal, contrariando o espírito e a finalidade do requisito normativo.

O comunicado também está em desacordo com os incisos III e VIII do art. 6.º de Lei Federal n.º 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências...

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.1:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

O art. 104 do Regulamento de Serviços (RSAE) da AGERGS se limita a exigir que conste no comunicado ao usuário “a possibilidade de recurso à AGERGS no prazo de 15 (quinze) dias.”

Não há no RSAE a exigência da indicação de “como” e “onde” o usuário poderá protocolar o recurso.

Além disso, a CORSAN está utilizando o mesmo modelo padrão de comunicado adotado há anos (PROCERGS), desde antes da privatização, o qual não foi objeto de questionamentos anteriores por parte da AGERGS.

A própria AGERGS apresenta recomendação de aprimoramento, ou seja, não se trata de uma não conformidade e sim de um procedimento que pode ser melhorado.

Diante desse cenário, ainda que seja possível avaliar o aprimoramento dos procedimentos da Companhia, não se pode concordar com a afirmação de que haveria “Não Conformidade” no caso concreto

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.1:

NÃO ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA COMPANHIA. A equipe de fiscalização ressalta que o Artigo 104, § 1º, da Resolução Normativa n.º 66/2022 – Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE), determina expressamente que:

Art. 104 (...) § 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.**

O fato de não ter havido questionamentos anteriores pela AGERGS, não exime a concessionárias das suas obrigações de informar adequada e corretamente o usuário nos termos do art. 25 da lei federal n.º 8987/1995.

“Art. 25. Incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade”.

A ausência de meios claros e acessíveis para interposição de recurso à AGERGS nos comunicados encaminhados aos usuários compromete o exercício pleno da ampla defesa e o contraditório, conforme o previsto no art. 104, §1º, do RSAE e nos arts. 6º, III e VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando o vício de informação identificado, a equipe técnica sugere que a CORSAN anule as multas aplicadas em decorrência desses comunicados e, caso tenham sido pagas, proceda à devolução dos valores em dobro, conforme dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, recomenda-se a **aplicação das penalidades cabíveis** pelo descumprimento das normas regulatórias, conforme disposto no artigo 104, § 1º do RSAE.

Determinação D.1 – Aprimoramento do Comunicado da Decisão da CORSAN com Informações Completas sobre o Recurso à AGERGS

A CORSAN deve incluir no comunicado da decisão sobre a irregularidade informações completas e claras que possibilitem ao usuário a interposição de recurso junto à AGERGS. Tais informações devem detalhar, no mínimo, os canais de atendimento disponíveis para a apresentação do recurso, tais como:

1. O endereço eletrônico do site da AGERGS (www.agergs.rs.gov.br);
2. O número de telefone da Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) da AGERGS (0800 979 00 66); e/ou
3. A opção de protocolo presencial ou envio por correspondência nos escritórios da CORSAN que atendem o município do usuário ou do imóvel, que deverão encaminhar o recurso à AGERGS.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - D.1:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

A CORSAN entende ser possível atender a determinação de aprimoramento e adotará as providências cabíveis.

Parecer do Agente Fiscalizador - D.1:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA e estabelecemos o prazo de 30 (trinta) dias para a efetiva implementação das ações voltadas ao aprimoramento do comunicado de decisão, conforme elencado na Determinação. Ressalta-se que tais aprimoramentos devem incluir, no mínimo, a indicação clara dos canais de atendimento disponíveis para apresentação de recurso, tais como:

1. O endereço eletrônico do site da AGERGS (www.agergs.rs.gov.br);
2. O número de telefone da Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) da AGERGS (0800 979 00 66); e/ou
3. A opção de protocolo presencial ou envio por correspondência nos escritórios da CORSAN que atendem o município do usuário ou do imóvel, que deverão encaminhar o recurso à AGERGS.

Não Conformidade NC.2 – Descumprimento da Exigência de Consubstanciar a Vistoria com Evidências Visuais

A ausência ou falha nos registros fotográficos e outros recursos visuais durante as vistorias de constatação de irregularidade representa um descumprimento do disposto no Artigo 101, § 1º, da Resolução Normativa n.º 66/2022 – RSAE:

Art. 101 (...) § 1º A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação por equipe própria da delegatária, **consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais tomados no momento da vistoria, com indicação da respectiva data, identificação do imóvel, da irregularidade descrita no AUTO DE CONSTATAÇÃO, e, salvo impedimento justificado, da numeração do hidrômetro.**

Conforme este dispositivo, a efetiva constatação da irregularidade deve ser realizada em vistoria e consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais tomados no momento da inspeção. A falta dessas evidências compromete a validade da constatação e do procedimento administrativo dela decorrente.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.2:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

Não há qualquer “inconformidade”, na medida em que a CORSAN não deixou, em nenhum caso, de observar a obrigatoriedade da instrução dos processos com “evidências visuais”.

É natural que, em determinados casos, as evidências visuais sejam consideradas inconclusivas, o que justifica, inclusive, a conferência prévia e interna realizada pela própria CORSAN.

Os casos identificados pela DSI na amostra já haviam sido, preventivamente e proativamente, cancelados pelo próprio setor interno de controle da CORSAN antes de encaminhamento aos usuários. Isso mostra, inclusive, que o procedimento de dupla checagem, implementado pela Corsan após privatização, está em funcionamento de forma adequada, permitindo com que não sejam processados casos com provas frágeis.

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.2:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA. Contudo, a CORSAN deverá apresentar o protocolo da dupla checagem no prazo de 30 (trinta dias), a fim de que fique inequivocamente comprovado que o usuário somente será notificado após as evidências de irregularidades tenham passado por duas instâncias na concessionária.

Recomendação R.1 - Recomendação para Aprimoramento do Procedimento de Apuração de Irregularidades e Mitigação de Riscos de Fraude

Com base na Constatação C.3, recomenda-se que CORSAN implemente medidas concretas para aprimorar e tornar mais robusto e seguro o procedimento de apuração de irregularidades na medição, conforme também indicado na Determinação D.3 do relatório.

Especificamente, a CORSAN deveria:

- Revisar e padronizar os procedimentos de campo: Garantir que as equipes (próprias ou terceirizadas) sigam protocolos atualizados e corretos para a vistoria e execução dos serviços, minimizando erros e utilizando os procedimentos considerados válidos internamente.
- Estabelecer um sistema rigoroso de controle de equipamentos: Criar e implementar um método eficaz para rastrear e registrar todos os equipamentos removidos, como hidrômetros, a fim de evitar perdas que comprometam o processo de apuração da irregularidade.
- Aprimorar a identificação e o registro do usuário responsável: Implementar verificações mais robustas para garantir que as cobranças por irregularidades sejam direcionadas corretamente ao usuário que era de fato responsável pelo imóvel no período da constatação.
- Fortalecer a supervisão e o treinamento das equipes: Assegurar que as equipes envolvidas na fiscalização e apuração de irregularidades recebam treinamento adequado e estejam sob supervisão eficaz para garantir a correta aplicação dos procedimentos e a coleta de evidências (como exigido na NC.2).
- Descrever a segregação de funções: Detalhar e aplicar como ocorrerá a separação de responsabilidades entre as equipes que detectam a irregularidade em campo e os setores (como a Comissão de Fraudes) que revisam e validam o processo, com o objetivo explícito de mitigar riscos, incluindo os de fraude.

Essas ações visam corrigir as deficiências procedimentais identificadas na Constatação C.3, reduzindo a necessidade de cancelamentos internos de processos e aumentando a confiabilidade e a justiça na apuração de irregularidades, o que, por sua vez, contribui para a transparência processual e o exercício adequado do direito de defesa dos usuários.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - R.1:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

A CORSAN entende ser possível atender a determinação de aprimoramento e adotar as providências cabíveis. Aliás a Corsan de tempos em tempos revisa seus procedimentos internos com objetivo de manter-se atualizada com as melhores práticas do setor, tal como o fluxo com as etapas de fiscalização, já apresentado no âmbito deste processo administrativo.

Parecer do Agente Fiscalizador - R.1:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA e estabelecemos o prazo de 60 (sessenta) dias para que a concessionária apresente os aprimoramentos desse processo administrativo de apuração de irregularidades na medição. Destaca-se que tais recomendações, apesar de não afetarem diretamente a prestação do serviço, incluem medidas concretas para aprimorar e tornar mais robusto e seguro o procedimento de apuração de irregularidades na medição.

Não Conformidade NC.3 – Descumprimento da Exigência de que a Vistoria Seja Realizada por Equipe Própria da Delegatária

A utilização de equipes terceirizadas para a realização das vistorias de constatação de irregularidade descumpra o disposto no Artigo 101, § 1º, da Resolução Normativa n.º 66/2022 – RSAE. Este dispositivo regulamentar determina expressamente que "A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação por equipe própria da delegatária":

Art. 101 (...) § 1º A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação **por equipe própria da delegatária**, consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais tomados no momento da vistoria, com indicação da respectiva data, identificação do imóvel, da irregularidade descrita no AUTO DE CONSTATAÇÃO, e, salvo impedimento justificado, da numeração do hidrômetro.

A delegação desta atividade a terceiros não previstos no regulamento constitui uma não conformidade.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.3:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

O art. 25, §1º da Lei Federal 8.987/95 estabelece que "**a concessionária poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido**".

Logo, o RSAE da AGERGS deve ser interpretado à luz da legislação federal aplicável, de modo que a expressão "por equipe própria da delegatária" (art. 101, §1º do RSAE AGERGS) tem apenas o condão de esclarecer à população e aos agentes envolvidos que as vistorias serão realizadas pela CORSAN (e não pela AGERGS ou pelo Poder Concedente).\

Portanto, tais atividades de fiscalização podem ser realizadas tanto por equipes próprias quanto por equipes terceiras contratadas para este fim.

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.3:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA. A contratação de terceirizados não é vedada pela legislação. Inclusive, a Lei 13.429/2017 permite a terceirização de atividades-meio e fim, além do que, conforme mencionado pela própria concessionária o art. 25, §1º da Lei Federal 8.987/95 estabelece que “**a concessionária poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido**”.

Desse modo, o comando infralegal constante do art. 101 § 1º do RSAE deve ser interpretado de maneira lógico - sistemática ponderando-se tanto o contexto no qual se se insere, não somente no âmbito do RSAE, mas do sistema jurídico como um todo.

Determinação D.2 – Apresentação de Justificativa Técnica e Econômica para a Realização de Vitorias por Equipes Terceirizadas

A CORSAN deve apresentar à AGERGS um relatório que justifique a não realização das vitorias de constatação de irregularidade por pessoal próprio da Companhia, demonstrando os ganhos de eficiência, produtividade e redução de custos alegadamente obtidos com a utilização de equipes terceirizadas.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - D.2:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

Considerando que a contratação de terceiros para a realização das vitorias é um direito da CORSAN, assegurado pela legislação federal (art. 25, §1º, da Lei Federal 8.987/95), não se pode exigir da Companhia a apresentação de “justificativa técnica e econômica” para tanto.

A “Determinação D.2” é incompatível com a Lei. Não obstante, a contratação de equipe própria ou terceiro, sob a perspectiva técnica e/ou econômica para fins de análise de eficiência, trata-se de risco ordinário alocado à própria Corsan.

Parecer do Agente Fiscalizador - D.2:

A equipe de fiscalização sugere que supostos ganhos de eficiência, produtividade e redução de custos alegadamente obtidos com a utilização de equipes terceirizadas sejam avaliados em eventual Revisão Tarifária.

Determinação D.3 – Apresentação de Medidas para Aprimorar o Procedimento de Constatação de Irregularidades e Mitigar Riscos de Fraude

A CORSAN deve apresentar à AGERGS um relatório que demonstre as medidas adotadas ou planejadas para aprimorar e tornar mais robusto e seguro o procedimento de apuração de irregularidades na medição. Este relatório deve, inclusive, descrever detalhadamente como ocorrerá a segregação de funções entre as equipes responsáveis pela constatação da irregularidade em campo e a revisão do procedimento pela Comissão de Fraudes, visando especificamente à mitigação da ocorrência de fraudes.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - D.3:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

A CORSAN entende ser possível atender a determinação de aprimoramento e adotará as providências cabíveis. Aliás a Corsan reitera que, de tempos em tempos, revisa seus procedimentos internos com objetivo de manter-se atualizada com as melhores práticas do setor, tal como o fluxo com as etapas de fiscalização, pelo qual é possível compreender as atividades e responsáveis distribuídos entre elas (segregação de funções), conforme já apresentado no âmbito deste processo administrativo.

Parecer do Agente Fiscalizador - D.3:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA e estabelecemos o prazo de 30 (trinta) dias para que sejam comprovadas as ações efetivamente implementadas com vistas a aprimorar o Procedimento de Constatação de Irregularidades e mitigar riscos de fraude.

Não Conformidade NC.4 – Descumprimento da Exigência de Enviar Comunicado com Aviso de Recebimento

A ausência do Aviso de Recebimento (AR) assinado pelo usuário nos comunicados de irregularidade descumpra o disposto no Artigo 102, caput, da Resolução Normativa n.º 66/2022 – RSAE:

Art. 102. Constatada a irregularidade, a delegatária deverá enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos...

O comunicado também está em desacordo com os incisos III e VIII do art. 6º de Lei Federal n.º 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências...

A falta da comprovação de recebimento por meio do AR assinado configura a não conformidade.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.4:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

O RSAE não estabelece o procedimento a ser adotado na hipótese de o AR retornar sem assinatura.

Neste contexto, a CORSAN está utilizando o mesmo procedimento que era adotado antes da privatização, o qual não foi objeto de questionamentos anteriores por parte da AGERGS.

O procedimento adotado consiste na utilização da fatura seguinte ao comunicado como meio de identificação do usuário.

Diante desse cenário, ainda que seja possível avaliar o aprimoramento dos procedimentos da Companhia, não se pode concordar com a afirmação de que haveria “Não Conformidade” no caso concreto, uma vez que o usuário toma conhecimento também pela fatura e não só pelo envio de AR.

A inexistência de regras ou procedimentos regulatórios para a hipótese de os ARs retornarem sem assinatura impede o apontamento de descumprimento, pela CORSAN, das normas regulatórias.

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.4:

NÃO ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA COMPANHIA. A equipe de fiscalização considera que ausência do Aviso de Recebimento (AR) assinado pelo usuário nos comunicados de irregularidade viola o devido processo legal e o direito de defesa do usuário. PORTANTO, SUGERE-SE A APLICAÇÃO DAS PENALIDADES CABÍVEIS.

O fato de não ter havido questionamentos anteriores pela AGERGS, não exime a concessionárias das suas obrigações de informar adequada e corretamente o usuário nos termos do art. 25 da lei federal n.º 8987/1995.

“Art. 25. Incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade”.

Nos casos de apuração de irregularidades na medição listados no documento (0479392) do presente expediente, a CORSAN deverá cancelar todas as cobranças em que não conste o AR devidamente assinado pelo usuário ou não tenha havido acordo para parcelamento. A CORSAN poderá prosseguir no procedimento de cobrança pela infração desde que seja oportunizada defesa prévia ao usuário no prazo do art. 104 da REN n.º 66/2022.

Ainda, a concessionária deverá apresentar, em planilha Excel editável, a lista com os códigos de imóveis listados no documento (0479392), discriminando a atual situação das faturas no mês de competência em que foi cobrada a multa pela irregularidade na medição. Deverá também discriminar se o usuário recorreu da multa, pagou a fatura, ou parcelou o débito. Prazo de atendimento: 30 (trinta dias).

Não Conformidade NC.5 – Descumprimento da Exigência de Incluir Dispositivos Regulamentares Infringidos no Comunicado de Irregularidade

As notificações de irregularidade e Autos de Constatação emitidos pela CORSAN não incluem os dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário de maneira correta e completa, conforme exigido pelo Regulamento de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE).

Esta prática representa um descumprimento do disposto no Artigo 102, inciso VIII, da REN n.º 66/2022 – RSAE, que estabelece que o comunicado de irregularidade deve conter, no mínimo, "dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário". A falta de menção aos artigos específicos e a referência a tabelas incorretas ou inadequadas (Constatação C.6) não cumprem este requisito, comprometendo a clareza do processo administrativo e o adequado exercício do direito de defesa do usuário.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.5:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

Primeiramente ressalta-se que a CORSAN está utilizando o mesmo modelo padrão de comunicado adotado há anos (PROCERGS), desde antes da privatização, o qual não foi objeto de questionamentos anteriores por parte da AGERGS.

Diante desse cenário, ainda que seja possível aprimorar os procedimentos da Companhia, não se pode concordar com a afirmação de que haveria "Não Conformidade" no caso concreto.

A Corsan inclusive já atualizou as referências e aprimorou as nomenclaturas das tabelas III e IV no sistema, dentro dos limites de caracteres possíveis, para que estas constem nos comunicados enviados aos usuários.

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.5:

NÃO ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA COMPANHIA de que não haveria "Não Conformidade" nas notificações de multa enviadas aos usuários. A ausência dos dispositivos legais e regulamentares infringidos no comunicado de multa é uma falha grave que compromete os princípios do contraditório e da ampla defesa, inerentes a qualquer processo administrativo.

◦ Prejuízo ao Contraditório e Ampla Defesa

A notificação de multa, como ato administrativo, deve ser clara e precisa, permitindo ao usuário compreender integralmente a acusação e exercer seu direito de defesa. A omissão dos pressupostos de direito — ou seja, os artigos e parágrafos específicos do Regulamento de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE) que fundamentam a penalidade — impede que o notificado saiba exatamente qual norma foi violada. Sem essa informação essencial, o usuário fica impossibilitado de contestar a legalidade da multa ou de apresentar argumentos pertinentes à sua defesa, caracterizando um cerceamento.

◦ Vícios do Processo Administrativo

O ato administrativo de aplicação de multa deve ser motivado, ou seja, deve indicar os pressupostos de fato e de direito que o justificam.

Os pressupostos de fato correspondem à descrição da conduta infracional do usuário (ex: consumo excessivo, ligação clandestina, etc.).

Os pressupostos de direito são os dispositivos legais ou infralegais que tipificam aquela conduta como infração e preveem a sanção correspondente.

A simples menção a "tabelas III e IV" ou a nomenclaturas aprimoradas, sem a expressa e completa indicação dos dispositivos legais e regulamentares violados, é insuficiente. A fundamentação legal do ato é um requisito de validade e a sua ausência ou incompletude macula o processo administrativo, tornando-o passível de anulação.

◦ Irrelevância da Prática Anterior

A alegação da Corsan de que o modelo padrão tem sido utilizado "há anos" e "desde antes da privatização" não afasta a não conformidade. A ausência de questionamentos anteriores por parte da AGERGS não convalida um ato irregular. A legalidade de um ato administrativo é aferida pela sua conformidade com a lei no momento de sua prática, independentemente de práticas passadas. Se o RSAE exige a indicação completa dos dispositivos infringidos, essa exigência deve ser cumprida.

Ainda, cabe mencionar o art. 25 da lei federal n.º 8987/1995.

"Art. 25. Incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade".

Em suma, a notificação de multa desprovida dos dispositivos legais e regulamentares infringidos viola o devido processo legal e o direito de defesa do usuário, independentemente de ser um modelo "antigo". A Corsan, como prestadora de serviço público, deve pautar seus atos pela estrita legalidade e transparência.

Em razão disso a equipe técnica sugere que as multas aplicadas com base em notificações deficientes nesse aspecto sejam anuladas, e, se já quitadas, que os valores sejam restituídos em dobro aos usuários, em conformidade com o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, recomenda-se a **aplicação das penalidades cabíveis** pelo descumprimento das normas regulatórias, conforme disposto no artigo 102, inciso VIII do RSAE.

Não Conformidade NC.6 – Falta de Referência Correta e Atualizada aos Dispositivos Regulamentares Infringidos

As notificações de irregularidade e Autos de Constatação emitidos pela CORSAN não incluem os dispositivos legais e regulamentares corretamente e de forma atualizada infringidos pelo usuário, conforme exigido pelo Regulamento de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE).

Esta prática representa um descumprimento do disposto no Artigo 102, inciso VIII, da REN n.º 66/2022 – RSAE, que estabelece que o comunicado de irregularidade deve conter, no mínimo, "dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário". A indicação de artigos revogados ou sem pertinência com a irregularidade constatada, conforme evidenciado nos exemplos apresentados (Constatações C.6 e C.7), não cumpre este requisito essencial para a clareza do processo e o exercício adequado do direito de defesa do usuário.

O comunicado também está em desacordo com os incisos III e VIII do art. 6º de Lei Federal n.º 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências...

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - NC.6:

◦ Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

As determinações foram devidamente acolhidas e implementadas no sistema.

Parecer do Agente Fiscalizador - NC.6:

NÃO ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA COMPANHIA. A concessionária assimilou as determinações da Não Conformidade e informou que aquelas estão sendo implementadas no sistema.

De nossa parte, reiteramos essa prática de citar normas que não estão mais em vigor representa um **descumprimento direto** do Artigo 102, inciso VIII, da REN n.º 66/2022 – RSAE. Este dispositivo é claro ao exigir que o comunicado de irregularidade contenha, no mínimo, os "dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário".

Ao incluir artigos revogados ou que não possuem pertinência com a irregularidade constatada, como observado nos exemplos das Constatações C.6 e C.7, a CORSAN não está cumprindo um requisito essencial para a clareza e a legalidade do processo administrativo.

Prejuízos ao Contraditório e à Ampla Defesa do Usuário

É imperativo ressaltar que a menção de dispositivos legais e regulamentares revogados ou incorretos nos autos de infração **causa prejuízos significativos** ao exercício do **contraditório e da ampla defesa** do usuário.

Quando o consumidor é notificado de uma irregularidade, ele tem o direito de saber, de forma clara e inequívoca, qual norma foi efetivamente violada. A indicação de dispositivos legais desatualizados ou sem conexão com a infração:

- **Dificulta a compreensão** da acusação: O usuário fica sem saber qual é a base legal atual da infração, tornando inviável a sua defesa.

- **Compromete a elaboração da defesa:** Para se defender adequadamente, o usuário precisa contestar os fundamentos jurídicos da acusação. Se os fundamentos apresentados estão errados ou não existem mais, a sua capacidade de argumentar e produzir provas fica seriamente comprometida.

Em suma, essa prática impede que o usuário exerça seu pleno direito de defesa, uma vez que ele não tem as informações corretas para contestar a imputação de forma eficaz. Um ato administrativo que não se

baseia em normas vigentes e aplicáveis é, por sua natureza, **vulnerável a contestações** e pode ser declarado nulo.

Diante disso, a equipe técnica sugere que as multas decorrentes de autuações com base normativa inadequada sejam anuladas. Caso o usuário tenha efetuado o pagamento, recomenda-se que a CORSAN realize a devolução em dobro dos valores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, recomenda-se a **aplicação das penalidades cabíveis** pelo descumprimento das normas regulatórias, conforme disposto no artigo 102, inciso VIII do RSAE e incisos III e VIII do art. 6º de Lei Federal n.º 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Determinação D.4 – Correção das Referências Normativas em Comunicados e Autos de Constatação

A CORSAN deve revisar e corrigir todos os seus modelos de notificações de irregularidade, Autos de Constatação e comunicados remetidos aos usuários para garantir que:

- Incluam de forma clara, completa e correta os dispositivos legais e regulamentares específicos do RSAE vigente (Resolução Normativa n.º 66/2022) que foram infringidos pelo usuário, em estrita conformidade com o Artigo 102, inciso VIII do referido Regulamento.
- Não citem artigos do RSAE que foram revogados pela Resolução Normativa n.º 66/2022 ou que não guardem relação direta com a irregularidade constatada.
- Façam referência correta às tabelas de penalidades aplicáveis, indicando a denominação exata da tabela conforme homologada pela AGERGS ("MULTAS RELATIVAS ÀS INFRAÇÕES PREVISTAS NO REGULAMENTO PARA O SISTEMA DE ÁGUA" ou "ESGOTO", conforme o caso), em vez de referências incorretas ou genéricas.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN - D.4:

- Vide Carta nº 721/2025.

Considerações CORSAN conforme QUADRO RESUMO DOS APONTAMENTOS CONSTANTES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO:

As determinações foram devidamente acolhidas e implementadas no sistema.

Parecer do Agente Fiscalizador - D.4:

ACOLHEMOS A MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA. A concessionária acolheu as determinações e informou que estão sendo implementadas no sistema.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

◦ Apresentou-se neste Relatório os pareceres da AGERGS acerca das Manifestações da CORSAN às Recomendações e Não Conformidades apontadas no **Relatório de Fiscalização nº 14/2025-DSI**. Ressalte-se que a concessionária deverá apresentar os documentos e comprovações requisitados na coluna Ação Determinada.

Não Conformidade/Determinação/Recomendação

Ação Determinada (com prazos)

Determinação D.1 – Aprimoramento do Comunicado da Decisão da CORSAN com Informações Completas sobre o Recurso à AGERGS	A concessionária deverá comprovar no prazo de 30 (trinta dias) a inclusão no comunicado da decisão sobre a irregularidade, das informações completas e claras que possibilitem ao usuário a interposição de recurso junto à AGERGS.
Não Conformidade NC.2 – Descumprimento da Exigência de Consubstanciar a Vistoria com Evidências Visuais	A CORSAN deverá apresentar o protocolo da dupla checagem no prazo de 30 (trinta dias), a fim de que fique inequivocamente comprovado que o usuário somente será notificado após as evidências de irregularidades tenham passado por duas instâncias na concessionária.
Recomendação R.1 - Recomendação para Aprimoramento do Procedimento de Apuração de Irregularidades e Mitigação de Riscos de Fraude	Estabelecer prazo de 60 (sessenta) dias para que a CORSAN apresente os aprimoramentos desse processo administrativo de apuração de irregularidades na medição.
Determinação D.3 – Apresentação de Medidas para Aprimorar o Procedimento de Constatação de Irregularidades e Mitigar Riscos de Fraude	A concessionária deverá comprovar no prazo de 30 (trinta dias) as Medidas para Aprimorar o Procedimento de Constatação de Irregularidades e Mitigar Riscos de Fraude.
Não Conformidade NC.4 – Descumprimento da Exigência de Enviar Comunicado com Aviso de Recebimento	A CORSAN deverá, no prazo de 30 (trinta dias), apresentar em planilha Excel editável, a lista com os códigos de imóveis listados no documento (0479392), discriminando a atual situação das faturas no mês de competência em que foi cobrada a multa pela irregularidade na medição. Deverá também discriminar se o usuário recorreu da multa, pagou a fatura, ou parcelou o débito.

◦ Ainda, quanto às Não Conformidades NC.1, NC.4, NC.5 e NC.6, a equipe de fiscalização considera que violam os dispositivos previstos no RSAE. **PORTANTO, SUGERE-SE A APLICAÇÃO DAS PENALIDADES CABÍVEIS.**

◦ Ressalta-se que, em caso de confirmação das penalidades pelo Conselho Superior, é de entendimento da equipe de fiscalização que eventuais multas decorrentes de autuações que infringiram os dispositivos do RSAE devem ser consideradas nulas pelo Conselho Superior da Agência. Além disso, sugere-se que o Conselho Superior determine que, caso o usuário tenha efetuado o pagamento, a CORSAN deve realizar a devolução em dobro dos valores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

◦ Quanto à Determinação D.2, acolhe-se a manifestação apresentada, recomendando-se que os supostos ganhos de eficiência, produtividade e redução de custos, alegadamente obtidos com a utilização de equipes terceirizadas, sejam considerados para avaliação em eventual Revisão Tarifária.

◦ Do mesmo modo, quanto à NC.3 e Determinação D.4, acolhemos a manifestação da concessionária.

◦ Por fim, reitera-se que a delegatária permanece responsável pela adequação das condições de fornecimento de água e pela correção de eventuais problemas técnicos, conforme previsto na legislação vigente. A fiscalização da AGERGS tem caráter orientador e busca contribuir para a melhoria contínua dos serviços de

abastecimento de água no município. Caso as determinações não sejam atendidas ou as não conformidades persistam, poderão ser adotadas medidas regulatórias cabíveis.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Especialista em Regulação**, em 28/08/2025, às 13:23, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Vagner da Silva Godoy, Especialista em Regulação**, em 28/08/2025, às 15:16, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ronaldo Debiasi, Especialista em Regulação**, em 28/08/2025, às 15:53, 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 **0507699** e o código CRC **43DF8E5B**.

000282-39.00/25-4

0507699v119

Criado por ronaldo-debiasi@agergs.reders, versão 119 por vagner-godoy@agergs.reders em 20/08/2025 14:12:30.