



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 11/2024 - DQ

I – OBJETIVOS

Analisar a manifestação apresentada pela BRK Ambiental Uruguaiana S.A ao **Termo de Notificação Nº 15/2024-DQ** (0430856), em conformidade com as resoluções normativas da AGERGS.

II – TEMPESTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO

Nos termos do Contrato de Concessão Nº 160/2011, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela BRK Ambiental. com prazo para manifestação de 15 dias

1) A delegatária recebeu o Termo de Notificação Nº 15/2024 - DQ (doc. 0430856) em 25 de março de 2024 (segunda-feira), com prazo para manifestação de 15 dias úteis. Em 16 de abril de 2024 (terça-feira), a BRK encaminhou *e-mail* (doc. 0435256), contendo como anexo o Ofício OF/BRK/AGERGS-099/2024 (doc. 0435259), solicitando dilação do prazo. Através do *e-mail* (doc. 0435883) enviado em 22 de abril de 2024 (segunda-feira), esta Diretoria confirmou a prorrogação do prazo até o dia 30 de abril de 2024 (terça-feira);

2) A delegatária encaminhou as manifestações, via *e-mail* (doc. 0437546), no dia 30 de abril de 2024 (terça-feira) através do Ofício OF/BRK/AGERGS-084/2024 (doc. 0437547).

3) Logo, considera-se **tempestiva a manifestação protocolada** até a presente data.

III – INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A presente fiscalização foi realizada pela seguinte equipe técnica:

- Larissa Loebens, Técnica Superior - Eng.º Sanitarista e Ambiental;
- Daniella Baldasso, Técnica Superior - Contadora;
- Ivando Stein, Técnico Superior - Eng.º Civil.

IV – INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: BRK Ambiental Uruguaiana S.A.

Endereço: Rua Flores da Cunha, 1516, Centro, Uruguaiana/RS - CEP 97501-624

Telefone: (55) 2102-6306

V – PARECER DA ENTIDADE FISCALIZADORA COM RELAÇÃO À MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELO AGENTE FISCALIZADO

A seguir são apresentados os pareceres da AGERGS em relação às manifestações apresentadas pela BRK Ambiental - Ofício OF/BRK/AGERGS-084/2024 (doc. 0437547) sobre as **três Não Conformidades e três Determinações** apuradas no Relatório de Fiscalização Nº 12/2024-DQ (doc. 0428953).

Não Conformidade (NC.1) – Competência da compensação nas faturas enviadas aos usuários

Diante da constatação (C.6) de que a compensação nas faturas enviadas aos usuários não ocorre na competência subsequente àquela em que se constatou o evento de interrupção, caracteriza Não Conformidade em relação ao disposto no art. 11º da REN Nº 37/2017.

Manifestação da delegatária NC.1:

"3.1. DAS NÃO CONFORMIDADES:

[...]

Inicialmente, se faz necessário mencionar que a situação relatada no presente capítulo se tratou de mera excepcionalidade. Tal fato se comprova ao analisar que num universo de aproximadamente 119 (cento e dezenove) clientes que sofreram interrupções no período da fiscalização apenas em 5 (cinco) ocasiões as compensações dos faturamentos ocorreram em período superior a 1 (um) mês das interrupções no sistema de abastecimento de água.

Apesar disso, a Concessionária realizou verificação geral no sistema e fez os ajustes necessários para que todo e qualquer evento de interrupção que se enquadrar na hipótese prevista no artigo art. 8º da REN nº 37/2017, haja a compensação de valores aos usuários afetados no imediato mês subsequente (grifos nossos).

Veja-se que em nenhum momento a Concessionária se recusou a conceder as compensações, mesmo que de forma tardia, visto que todos os CDCs mencionados no TN receberam as compensações. Inclusive, conforme será detalhado abaixo, nem todos os eventos que geraram interrupções superiores a 12h corresponderam às hipóteses de interrupções previstas na REN nº 37/2017. No entanto, em benefício aos usuários e de forma excepcional, a BRK realizou as compensações.

Ainda, cabe ressaltar que, privilegiando a consensualidade da Administração Pública e a compensação de interesse das partes e dos usuários, a AGERGS poderia ter solicitado à Concessionária o envio dos esclarecimentos por meio de mero ofício ou comunicação, principalmente por se tratar de situações isoladas e sem qualquer potencial lesivo.

Portanto, pelas razões aqui expostas e esforços envidados pela Concessionária, não há que se falar em qualquer não conformidade."

Parecer da Entidade Fiscalizadora NC.1

A delegatária informou que realizou a verificação de seu sistema comercial, assegurando que, em futuros eventos de interrupção que se enquadrem nas condições estabelecidas pela REN nº 37/2017, a compensação financeira aos usuários afetados será aplicada na fatura subsequente.

De modo geral, as compensações realizadas foram por liberalidade da Concessionária, pois as interrupções que originaram as compensações financeiras decorreram de problemas internos, suspensão de abastecimento por inadimplência — ambos de responsabilidade do usuário — ou baixa pressão devido a vazamento na rede local, sem que houvesse interrupção total do fornecimento de água.

Adicionalmente, o cliente registrado sob o nº 1722754 teve o fornecimento de água interrompido devido a uma derivação irregular (ligação clandestina), configurando uma interrupção causada por terceiros. Ressaltamos, entretanto, que interrupções causadas por terceiros não desobrigam a delegatária de compensar o usuário, exceto quando não há possibilidade de controle por parte do prestador dos serviços.

Assim, após a análise específica das interrupções superiores a 12 horas ocorridas no período, **acolhemos a manifestação da delegatária** para a NC.1.

Não Conformidade (NC.2) – Valores compensados nas faturas enviadas aos usuários

Caracteriza-se como Não Conformidade, visto que a delegatária compensou valores diferentes, conforme determina o cálculo disposto no art. 12º da REN Nº 37/2017 (NR REN 61/2021), de acordo com a Constatação C.7.

Manifestação da delegatária NC.2:

"3.1. DAS NÃO CONFORMIDADES: B)

[...]

CDC 1715265 - evento 5 de fevereiro de 2023:

De acordo com vistoria realizada pela Concessionária, chegou-se à conclusão que o valor a ser lançado a título de compensação financeira para o caso em tela deve ser de R\$ 3,75 (três reais e setenta e cinco centavos), conforme memória de cálculo abaixo:

1715265 - 2023	
Tempo de interrupção (horas)	15
Tempo de interrupção (minutos)	15
Horas totais	16
Coefficiente (k)	20
Quantidade de dias de leitura (horas)	720
Tarifa de água	R\$ 8,43
Valor a Compensar	R\$ 3,75

Portanto, a Concessionária realizou o lançamento da diferença no valor de + R\$ 0,10 (dez centavos) na competência de abril/2024, equalizando assim tal diferença, conforme evidência abaixo:

The screenshot displays a software interface for bill management. At the top, it shows the connection details for client 1715265 in Uruguaiana, with consumer name Basileu Augusto Medeiros Marti. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Search for 1715265, City: URUGUAIANA, Group: GRUPO 7, Consumer: BASILEU AUGUSTO MEDEIROS MARTI, Status: ATIVA, Billing: NORMAL, Negativação: NORMAL.
- Navigation:** Buttons for Normais, Avulsas, Parcelas, Débito, Pago, Parcelado, Cancelado, Isento, Recálculo, Bx. Não fin., and Negociado.
- Faturas (Bills) Table:**

Sit.	Tipo	Pago	Período	Fatura	Cli. Inquil.	Vencido	Valor
○			03/2024	6194852	1715265	08/04/2024	R\$154,14
○			02/2024	6158315	1715265	08/03/2024	R\$219,95
○			01/2024	6121886	1715265	08/02/2024	R\$177,64
○			12/2023	6085207	1715265	08/01/2024	R\$142,63
○			11/2023	6048490	1715265	08/12/2023	R\$142,50
○			10/2023	6012115	1715265	08/11/2023	R\$135,96
○			09/2023	5975805	1715265	08/10/2023	R\$143,50
○			08/2023	5939680	1715265	08/09/2023	R\$148,52
○			07/2023	5903247	1715265	08/08/2023	R\$229,29
○			06/2023	5864421	1715265	08/07/2023	R\$278,95
- Detalhe Faturas (Bill Details) Table:**

Rubrica	Valor	Imposto	Total	Parc.	P. Ref.
TARIFA DE AGUA - RESIDENCIAL	R\$128,55	R\$0,00	R\$128,55	1/1	
TARIFA DE ESGOTO - RESIDEN...	R\$90,20	R\$0,00	R\$90,20	1/1	
MULTA 2%	R\$5,72	R\$0,00	R\$5,72	1/1	05/2023
MULTA 2%	R\$5,58	R\$0,00	R\$5,58	1/1	06/2023
JUROS 1%	R\$1,20	R\$0,00	R\$1,20	1/1	05/2023
JUROS 1%	R\$0,92	R\$0,00	R\$0,92	1/1	06/2023
CORRECAO IGPM	R\$0,76	R\$0,00	R\$0,76	1/1	05/2023
CORRECAO IGPM	R\$0,21	R\$0,00	R\$0,21	1/1	06/2023
COMPENSAÇÃO TARIFA ÁGUA	R\$-3,85	R\$0,00	R\$-3,85	1/1	
- Venda Detalhe (Sale Details) Table:**

Sit.	Venda	Tipo de Venda	Tipo Lançamento	Dt Lanço	Período	Rubrica	Parcelas	Valor	Impostos	Cadastrador por
○	3995270	SERVICOS	Manual	17/04/2024	04/2024	ACRESCIMO DE VALORES	1	R\$0,10	R\$0,00	Jeffersonale

Figura 2- Lançamento do débito referência abril/2024.

Através da análise do atendimento ao Cliente cadastrado sob o nº 1715265, oriundo da solicitação nº 1922390, foi verificado que o imóvel se encontrava com seu abastecimento regular. Inclusive, o usuário relatou que após abrir o chamado junto à Concessionária, identificou que se tratava de problema interno em sua caixa d'água.

The screenshot shows a call closure message in a software interface. It includes a header with 'Atributos' and 'Aviso/Obs. Encerr.' and a main text area:

Abastecimento normal.
 Cliente se encontra com seu abastecimento normal, o mesmo informou que o problema era na caixa d'água - Abastecimento normal.
 Cliente se encontra com seu abastecimento normal, o mesmo informou que o problema era na caixa d'água

Figura 3- Encerramento do chamado no sistema da Concessionária.



Figura 4- Croqui do endereço- CDC nº 1715265.

Desse modo, apesar de tratar de interrupção superior ao período de 12h, foi ocasionada por problema interno no imóvel do cliente, razão pela qual não há o que se falar em compensação financeira, conforme o art. 3º da Resolução Normativa nº 37/2017, que expressamente prevê que interrupções causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle pela BRK não se enquadram na hipótese de compensação.

Nesse caso, excepcionalmente, a compensação financeira foi concedida por liberalidade da Concessionária, de modo que o cliente não sofreu nenhum prejuízo decorrente dessa decisão, pelo contrário, a ação de compensação apenas beneficiou o cliente.

CDC 1742430 - evento 23 de fevereiro de 2023:

De acordo com vistoria realizada pela Concessionária, chegou-se à conclusão que o valor a ser lançado a título de compensação financeira para o caso em tela deve ser de R\$ 3,04 (três reais e quatro centavos), conforme detalhamento de cálculo apensado ao presente.

1742430 - 2023	
Tempo de interrupção (horas)	12
Tempo de interrupção (minutos)	39
Horas totais	13
Coefficiente (k)	20
Quantidade de dias de leitura (horas)	720
Tarifa de água	R\$ 8,43
Valor a Compensar	R\$ 3,04

Portanto, a Concessionária realizou o lançamento da diferença no valor de + R\$0,57 (cinquenta e sete centavos) na competência de abril/2024, equalizando assim tal diferença, conforme histórico abaixo.

Central de atendimento - Ligação: 1742430 - Cil. Inquil.: 2264833											
1742430		Cidade: URUGUAIANA		Grupo: GRUPO 9		Consumidor: WELINTON LUIS DUARTE LUCION		Sit. Comercial: ATIVA		Sit. Cobrança: NORMAL	
Dados da Ligação		Venda Detalhe		Tipo de Venda		Tipo Lançamento		Dt Lanco		Período	
Cronograma		3995271		SERVICOS		Manual		17/04/2024		04/2024	
								ACRESCIMO DE VALORES		Parcelas: 1, Valor: R\$0,57, Impostos: R\$0,00, Cadastrador: Jeffersonvale	

Figura 5- Compensação financeira de julho/2023.

Central de atendimento - Ligação: 1742430 - Cil. Inquil.: 2264833											
1742430		Cidade: URUGUAIANA		Grupo: GRUPO 9		Consumidor: WELINTON LUIS DUARTE LUCION		Sit. Comercial: ATIVA		Sit. Cobrança: NORMAL	
Dados da Ligação		Normalis		Avulsas		Parcelas					
Cronograma		Débito		Pago		Parcelado		Cancelado		Isento	
Medição		Faturas		Recálculo		Bx. Não fin.		Negociado			
Faturamento		Fatura		Saldos		Detalhe Faturas					
		Sit. Tipo Pagto Período Fatura Cil. Inquil. Vencido Valor		Rubrica Valor Imposto Total Parc. P. Ref.							
		○ 03/2024 6200861 2264833 08/04/2024 R\$158,24		TARIFA DE AGUA - RESIDENCIAL R\$93,15 R\$0,00 R\$93,15 1/1							
		○ 02/2024 6164333 2264833 08/03/2024 R\$0,00		TARIFA DE ESGOTO - RESIDEN... R\$65,40 R\$0,00 R\$65,40 1/1							
		○ 01/2024 6127862 2264833 08/02/2024 R\$32,96		MULTA 2% R\$4,38 R\$0,00 R\$4,38 1/1 04/2023							
		○ 12/2023 6091222 2264833 08/01/2024 R\$56,19		JUROS 1% R\$3,38 R\$0,00 R\$3,38 1/1 04/2023							
		○ 11/2023 6054451 2264833 08/12/2023 R\$56,63		CORRECAO IGPM R\$2,21 R\$0,00 R\$2,21 1/1 04/2023							
		○ 10/2023 6018099 2264833 08/11/2023 R\$257,62		COMPENSAÇÃO TARIFA ÁGUA R\$-3,61 R\$0,00 R\$-3,61 1/1							
		○ 09/2023 5981722 2264833 08/10/2023 R\$79,88									
		○ 08/2023 5945632 2264833 08/09/2023 R\$258,07									
		○ 07/2023 5909184 2264833 08/08/2023 R\$164,91									
		○ 06/2023 5870357 2264833 08/07/2023 R\$143,50									
		○ 05/2023 5831340 2264833 10/06/2023 R\$165,17									

Figura 6- Lançamento do débito referência abril/2024

Em que pese, em apreço ao atendimento realizado ao Cliente cadastrado sob o nº 1742430, por meio da solicitação nº 1935055, foi verificado que o cliente se encontrava com o abastecimento suspenso por inadimplência. Após pagamento dos débitos, cliente foi religado.

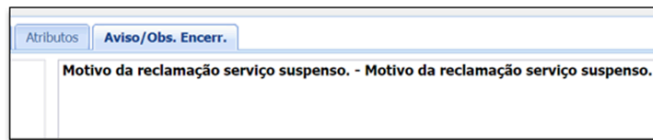


Figura 7- Encerramento do chamado no sistema da Concessionária



Figura 8- Croqui do endereço-CDC nº 1742430.

Desse modo, trata de suspensão e não interrupção do abastecimento de água da residência, razão pela qual não há o que se falar em compensação financeira, visto que a suspensão dos serviços decorreu por falta ou atraso de pagamento, ou seja, hipótese não enquadrada pela REN nº 37/2017.

Nesse caso, excepcionalmente, a compensação financeira foi concedida por liberalidade da Concessionária, de modo que o cliente não sofreu nenhum prejuízo decorrente dessa decisão, pelo contrário, a ação de compensação beneficiou o cliente.

CDC 1722754 - evento 10 de março de 2023:

De acordo com vistoria realizada pela Concessionária, chegou-se à conclusão que o valor a ser lançado a título de compensação financeira para o caso em tela deve ser de R\$ 3,51 (três reais e cinquenta e um centavos) conforme detalhamento de cálculo apensado ao presente.

1722754-2023	
Tempo de interrupção (horas)	14
Tempo de interrupção (minutos)	34
Horas totais	15
Coefficiente (k)	20
Quantidade de dias de leitura (horas)	720
Tarifa de água	R\$ 8,43
Valor a Compensar	R\$ 3,51

Portanto, a Concessionária realizou o lançamento da diferença de R\$ 0,08 (oito centavos) na fatura de abril/2024, conforme histórico abaixo:

Entral de atendimento - Ligação: 1722754 - Cb. Inquil: 2257281											
1722754		Cidade:	Grupo:	Consumidor:	Sit. Comercial:	Sit. Cobrança:	Sit. Negativação:				
		URUGUAIANA	GRUPO 14	MARTIELLY OJEDA BALDEZ	ATIVA	NORMAL	NORMAL				
Dados da Ligação											
Venda Detalhe											
Sit. Venda	Tipo de Venda	Tipo Lançamento	Di Lanco	Periodo	Rubrica	Parcelas	Valor	Impostos	Cadastrador por		
3994543	SERVICOS	Manual	16/04/2024	04/2024	DESCONTO DE VALORES	1	R\$-0,08	R\$0,00	jefersonvale		
3992572	SERVICOS	Manual	12/04/2024	04/2024	COMPENSAÇÃO TARIFA ÁGUA	1	R\$-0,23	R\$0,00	jefersonvale		
3992336	MULTA/JUROS	Automático	12/04/2024	04/2024	MULTA 2%	1	R\$7,81	R\$0,00	auto		
3992336	MULTA/JUROS	Automático	12/04/2024	04/2024	CORRECAO 3GPM	1	R\$3,28	R\$0,00	auto		
3992336	MULTA/JUROS	Automático	12/04/2024	04/2024	JUROS 1%	1	R\$5,95	R\$0,00	auto		
3991869	GESTAO SERVICO	Automático	11/04/2024	04/2024	RELIÇÃO CAVALETE FALTA DE ...	1	R\$113,44	R\$0,00	IntegracaoGOA		
Parcelas											
Lib. M...	Sit Fat	Sit Parc	Periodo de Aplicação	Parcela	Valor	Imposto	Origem				

Figura 9- Compensação financeira referência abril/2024.

Em atenção a atendimento realizado ao Cliente cadastrado sob o nº1722754, por meio da solicitação nº 1945066, foi verificado que o cliente estava desabastecido devido à derivação irregular (ligação clandestina) na rede de 60 mm realizada pelos vizinhos no local. Após realização de reparo na irregularidade na rede causada por terceiros, o cliente foi reabastecido.

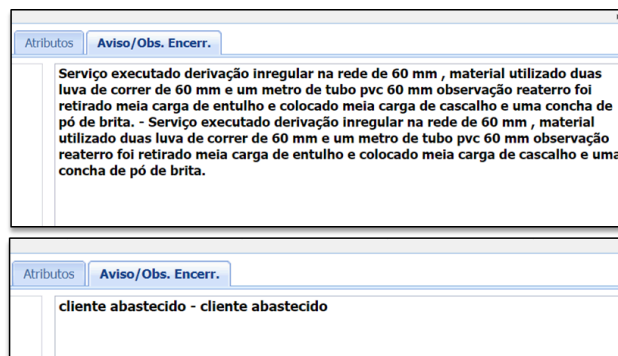


Figura 10- Encerramento do chamado no sistema da Concessionária.



Figura 11- Croqui do endereço- CDC n° 1722754.

Desse modo, por tratar-se de ação de terceiros, uma vez que foi realizada derivação irregular na rede, não há o que se falar em compensação financeira, conforme o disposto no art. 3° da Resolução Normativa n° 37/2017, que expressamente prevê que interrupções causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle pela BRK não se enquadram na hipótese de compensação.

Nesse caso, excepcionalmente, a compensação financeira foi concedida por liberalidade da Concessionária, de modo que cliente não sofreu nenhum prejuízo decorrente dessa decisão, pelo contrário, a ação de compensação beneficiou o cliente.

CDC 1729986 - evento 24 de abril de 2023:

De acordo com vistoria realizada pela Concessionária, chegou-se à conclusão que o valor a ser lançado a título de compensação financeira para o caso em tela deve ser de R\$ 3,99 (três reais e noventa e nove centavos) conforme detalhamento de cálculo pensado ao presente.

1729986 - 2023	
Tempo de interrupção (horas)	17
Tempo de interrupção (minutos)	2
Horas totais	17,0333334
Coefficiente (k)	20
Quantidade de dias de leitura (horas)	720
Tarifa de água	R\$ 8,43
Valor a Compensar	R\$ 3,99

Portanto, a Concessionária realizou o lançamento da diferença de R\$ 0,09 (nove centavos) na fatura de abril/2024, conforme histórico abaixo.

Central de atendimento - Ligação: 1729986 - Cl. Inquil.: 1730715											
1729986		Cidade:	Grupo:	Consumidor:	Sit. Comercial:	Sit. Cobrança:	Sit. Negativação:				
		URUGUAIANA	GRUPO 1	IEDO OSCAR REICHERT	ATIVA	NOTIFICADO	NORMAL				
Venda Detalhe											
Sit. Venda	Id Venda	Tipo de Venda	Tipo Lançamento	Dt Lanço	Período	Rubrica	Parcelas	Valor	Impostos	Cadastrador por	
<input type="checkbox"/>	3994542	SERVICOS	Manual	16/04/2024	05/2024	DESCONTO DE VALORES	1	R\$-0,09	R\$0,00	Jeffersonvale	
<input type="checkbox"/>	3970460	MULTA/JUROS	Automático	12/03/2024	03/2024	MULTA 2%	1	R\$2,37	R\$0,00	auto	
<input type="checkbox"/>	3970460	MULTA/JUROS	Automático	12/03/2024	03/2024	JUROS 1%	1	R\$0,31	R\$0,00	auto	
<input type="checkbox"/>	3970460	MULTA/JUROS	Automático	12/03/2024	03/2024	CORRECAO IGPM	1	R\$0,13	R\$0,00	auto	
<input type="checkbox"/>	3948858	MULTA/JUROS	Automático	09/02/2024	03/2024	CORRECAO IGPM	1	R\$0,10	R\$0,00	auto	
<input type="checkbox"/>	3948858	MULTA/JUROS	Automático	09/02/2024	03/2024	JUROS 1%	1	R\$0,16	R\$0,00	auto	

Figura 12- Compensação financeira referência maio/2024.

Em atendimento ao Cliente cadastrado sob o n°1729986, através da solicitação n° 1975678, foi verificado que o cliente estava abastecido, porém com baixa pressão, devido a um vazamento na rede na localidade. Dessa forma, foi realizada pesquisa acústica no local, e localizado os possíveis pontos de vazamento, após a intervenção da Concessionária, o vazamento foi consertado e o abastecimento do cliente normalizado, com pressão dentro dos parâmetros do Regulamento de Serviços.

Atributos **Aviso/Obs. Encerr.**

Foi feito a a vistoria de um possível vazamento no ramal que estava sem preço mas foi constatado que não havia pois o problema era num vazamento na rede mais para cima mas foi resolvido e o apartamento ficou com 18 mca de pressão

Figura 13- Encerramento do chamado no sistema da Concessionária.

Contudo, embora houvesse vazamento na rede na localidade, apenas o usuário cadastrado sob o n° 1729986 realizou abertura de chamado de falta de água junto à Concessionária.



Figura 14- Croqui do endereço- CDC n° 1729986.

CDC 1716671 - evento 10 de maio de 2023:

De acordo com vistoria realizada pela Concessionária, chegou-se à conclusão que o valor a ser lançado a título de compensação financeira para o caso em tela deve ser de R\$ 5,33 (cinco reais e trinta e três centavos) conforme detalhamento de cálculo apensado ao presente.

1716671-2023	
Tempo de interrupção (horas)	18
Tempo de interrupção (minutos)	13
Horas totais	18,2166671
Coefficiente (k)	25
Quantidade de dias de leitura (horas)	720
Tarifa de água	R\$ 8,43
Valor a Compensar	R\$ 5,33

Portanto, a Concessionária realizou o lançamento da diferença de R\$ 1,20 (um real e vinte centavos) na fatura de abril/2024, conforme evidência abaixo.

Central de atendimento - Ligação: 1716671 - Cl. Inquil.: 1724410											
1716671		Cidade:	Grupo:	Consumidor:	Sit. Comercial:	Sit. Cobrança:	Sit. Negativação:				
3		URUGUAIANA	GRUPO 10	AUGUSTO ROSBACK GONCALVES	ATIVA	NORMAL	NEGATIVADO				
Dados da Ligação											
Venda Detalhe											
Sit. Venda	Tipo de Venda	Tipo Lançamento	Dt Lanço	Período	Rubrica	Parcelas	Valor	Impostos	Cadastrador por		
<input checked="" type="checkbox"/>	3994545	SERVICOS	Manual	16/04/2024	04/2024	COMPENSAÇÃO TARIFA ÁGUA	1	R\$-1,20	R\$0,00	Jeffersonale	
<input checked="" type="checkbox"/>	3984509	MULTA/JUROS	Automático	04/04/2024	04/2024	JUROS 1%	1	R\$2,25	R\$0,00	auto	
<input checked="" type="checkbox"/>	3984509	MULTA/JUROS	Automático	04/04/2024	04/2024	MULTA 2%	1	R\$4,41	R\$0,00	auto	
<input checked="" type="checkbox"/>	3984509	MULTA/JUROS	Automático	04/04/2024	04/2024	CORRECAO IGPH	1	R\$1,05	R\$0,00	auto	
<input checked="" type="checkbox"/>	3984503	MULTA/JUROS	Automático	04/04/2024	04/2024	CORRECAO IGPH	1	R\$0,05	R\$0,00	auto	
<input checked="" type="checkbox"/>	3984503	MULTA/JUROS	Automático	04/04/2024	04/2024	JUROS 1%	1	R\$0,06	R\$0,00	auto	
Parcelas											
Lib. M.	Sit Fat	Sit Parc	Período de Aplicação	Parcela	Valor	Imposto	Origem				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04/2024	1	R\$-1,20	R\$0,00					

Figura 15- Compensação financeira referência abril/2024.

Entretanto, em análise ao atendimento realizado ao Cliente sob o n°1716671, através da solicitação n° 1987681, foi verificado que o cliente estava desabastecido em razão de problema interno no cavalete. Dessa forma, foi realizada a retirada do lacre branco e da hóstia, e após a intervenção da Concessionária, o abastecimento do cliente normalizou

Atributos **Aviso/Obs. Encerr.**

Serviço executado ,foi feito a retirada do lacre branco e da hóstia que estava instalada no cavalete interno no local foi feito uma religação em um cavalete externo porem o abastecimento do cliente ficou afetado por conta do segundo cavalete que estava na parte de interna do terreno,foi feita a retirada do lacre branco e da hóstia e o abastecimento voltou ao normal, observação foi passado a

Figura 16- Encerramento do chamado no sistema da Concessionária.



Figura 17- Croqui do endereço- CDC n° 1716671.

Desse modo, por tratar-se de problema interno do cliente, o qual a Concessionária não possui qualquer possibilidade de controle, não há o que se falar em compensação financeira, em consonância com o disposto no art. 3° da Resolução Normativa n° 37/2017, que expressamente prevê que interrupções causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle pela BRK não se enquadram na hipótese de compensação.

Nesse caso, excepcionalmente, a compensação financeira foi concedida por liberalidade da Concessionária, de modo que o cliente não sofreu nenhum prejuízo decorrente dessa decisão, pelo contrário, a ação de compensação beneficiou o cliente."

Determinação (D.2) - Valores compensados nas faturas enviadas aos usuários

Determinamos que no prazo de manifestação ao Termo de Notificação seja disponibilizada a justificativa e a memória de cálculo utilizada para os valores compensados, de acordo com a Constatção C.7.

Manifestação da delegatária D.2:

"As justificativas foram apresentadas acima, em resposta à NC.02."

Parecer da Entidade Fiscalizadora NC.2 e D.2

A delegatária informou que realizou uma verificação geral no sistema e efetuou os ajustes necessários para que, em eventuais futuras interrupções que exijam compensação financeira, conforme disposto na REN nº 37/2017, os valores sejam compensados aos usuários afetados no mês subsequente ao desabastecimento.

Em relação à discrepância entre os valores compensados e os calculados pela área técnica da AGERGS, a BRK Ambiental comunicou que recalculou os valores e realizou a correção das diferenças nas faturas dos usuários. Diante disso, **acolhemos a manifestação da delegatária**. No entanto, reiteramos a necessidade de monitoramento contínuo do sistema comercial, a fim de garantir que os valores compensados estejam em conformidade com o disposto no Capítulo IV da REN nº 37/2017.

Adicionalmente, enfatizamos que a fiscalização das compensações financeiras devidas aos usuários por interrupções prolongadas no abastecimento de água, quando observados os critérios da REN nº 37/2017 (atualizada pela NR REN nº 61/2021), será realizada regularmente pela AGERGS. Assim, questões como os valores compensados serão objeto de análise futura, e, caso sejam identificadas não conformidades com a resolução mencionada, as medidas cabíveis serão adotadas.

Determinação (D.1) - Informações adicionais para os desabastecimentos

Assinale-se que a delegatária não informou na documentação apresentada no presente expediente se os eventos que resultaram nos desabastecimentos afetaram mais usuários nas proximidades, outrossim, os motivos que resultaram nas interrupções alegadas. Conforme as Constatções abaixo listadas:

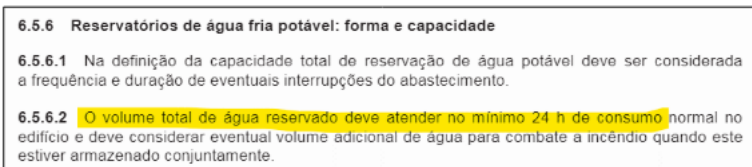
- C.1. - CDC 1715265 - dia 05/02/23
- C.2 - CDC 1742430 - dia 23/02/23
- C.3 - CDC 1722754 - dia 10/03/23
- C.4 - CDC 1729986 - dia 24/04/23
- C.5 - CDC 1716671 - dia 10/05/23

Assim, determinamos que no prazo de manifestação ao Termo de Notificação sejam disponibilizadas as informações referentes a cada evento, de forma individualizada por CDC.

Manifestação da delegatária D.1:

"As justificativas sobre cada evento de interrupção mencionado no Termo de Notificação foram apresentadas no item 3.1, A acima.

Ainda, se faz necessário mencionar que, de acordo com o item 6.5.6 da NBR 5626, de 29/06/2020, toda edificação deve possuir reserva técnica com capacidade de abastecimento de água por 24h, conforme verifica-se abaixo:



NBR 5626/2020

Levando em consideração essa premissa, é necessário que os usuários adequem suas construções seguindo os padrões normativos de reserva de sua residência, de modo que não seja afetada a disponibilidade de água das economias em períodos de interrupções inferiores a 24h."

Parecer da Entidade Fiscalizadora D.1

A delegatária apresentou informações detalhadas sobre os eventos que resultaram nos desabastecimentos. Diante disso, para os casos analisados, **acolhemos a manifestação da delegatária**.

Não Conformidade (NC.3) – Falta de informação expressa no site referente ao direito dos usuários à restituição pelo desabastecimento nos termos da REN Nº 37/2017

Tendo em vista a necessidade de transparência da compensação financeira por desabastecimento à luz do que trata o artigo 11 da REN Nº 37/2017, diante da análise do site oficial da BRK Ambiental Uruguiana, não há a **informação expressa** referente ao direito dos usuários à restituição pelo desabastecimento de água por período igual ou superior a 12 horas, em desacordo com o artigo aludido. Conforme **Constatção (C.9)**.

Manifestação da delegatária NC.3:

"3.1. DAS NÃO CONFORMIDADES:

[...]

"Conforme evidência abaixo, consta no site da Concessionária informativo sobre o direito dos usuários à restituição pelo desabastecimento, nos termos do artigo 11 da REN 37/2017:



Link para acesso ao site da BRK: <https://brkambiental.com.br/uruquaiana/regulacao-1> "

Parecer da Entidade Fiscalizadora NC.3

Através do acesso ao site no link <https://brkambiental.com.br/uruquaiana/regulacao-1>, verifica-se a seguinte informação aos usuários:

Compensação Financeira

A Resolução Normativa REN N° 37/2017 da AGERGS estabelece o dever da concessionária de indenizar os usuários em função de determinadas situações de interrupção no serviço de abastecimento de água.

Considera-se interrupção de longa duração o desabastecimento de água por período igual ou superior a 12 horas consecutivas, exceto aquelas programadas e com aviso prévio, bem como as decorrentes de situações de emergência, calamidade pública, resultantes de caso fortuito ou de força maior, ou comprovadamente causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle pela prestadora dos serviços.

Assim, diante da constatação de que o site oficial da BRK Ambiental Uruguaiana apresenta as informações requeridas na Não Conformidade (NC.3), acolhemos a manifestação da delegatária.

Determinação (D.3) - Informações adicionais no site oficial da BRK Ambiental Uruguaiana

A Concessionária deverá, no prazo de 30 dias do recebimento desse relatório, apresentar à AGERGS comprovação da inclusão no site oficial da BRK Ambiental Uruguaiana de informação expressa referente ao direito dos usuários à restituição pelo desabastecimento de água por período igual ou superior a 12 horas, em conformidade com o artigo 11 da REN N° 37/2017. Conforme **Constatação (C.9)**.

Manifestação da delegatária D.3:

"A adequação foi apresentada acima, em resposta à NC.03."

Parecer da Entidade Fiscalizadora D.3

Diante da constatação de que o site oficial da BRK Ambiental Uruguaiana apresenta as informações requeridas na Determinação (D.3), acolhemos a manifestação da delegatária.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Loebens, Técnica Superior**, em 05/09/2024, às 15:25, conforme Medida Provisória n° 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Técnico Superior**, em 05/09/2024, às 15:27, conforme Medida Provisória n° 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Daniella Baldasso, Técnica Superior**, em 05/09/2024, às 15:51, conforme Medida Provisória n° 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 **0439626** e o código CRC **35795488**.