

RESOLUÇÃO CSR Nº XXX/202X

Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados em eventos de interrupção dos serviços públicos de abastecimento de água, quando prestados na forma indireta, e a compensação financeira aos usuários, em decorrência de interrupções no abastecimento de água, no Município de São Leopoldo.

O CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL – AGESAN-RS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto, e:

CONSIDERANDO A Lei Federal nº 11.445, de 2007, que dispõe sobre as diretrizes nacionais para o saneamento básico, a qual, nos termos do art. 2º, XI, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com segurança, qualidade e regularidade.

CONSIDERANDO As competências regulatórias da AGESAN-RS previstas no art. 23, caput, I, II, V e VII da Lei Federal nº 11.445, de 2007, bem como no art. 5º, §1º, I, “a”, “b”, “e” e “g” de seu Estatuto Social.

CONSIDERANDO A Lei Federal nº 8.078, de 1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor.

CONSIDERANDO O Contrato de Programa de Regulação da AGESAN-RS com o município de São Leopoldo.

CONSIDERANDO O Relatório de Análise de Impacto Regulatório (RAIR) dos Processos Administrativos 061/2021 e 062/2021.

CONSIDERANDO A Resolução CSR nº 006/2020 e a Resolução CSR nº 002/2021, que instituíram os procedimentos de ressarcimento para a COMUSA e CORSAN.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º. Esta Resolução tem por objetivo disciplinar os critérios e procedimentos a serem adotados pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto - SEMAE em eventos de interrupção na prestação dos serviços e pagamento de compensação financeira, por parte da prestadora, aos usuários atingidos por eventos de interrupção no abastecimento de água.

§1º Os critérios e procedimentos previstos nesta Resolução se aplicam somente à prestação de serviços por parte do SEMAE de São Leopoldo.

§2º De forma complementar a esta Resolução, deverão ser observados os demais instrumentos normativos vigentes.

Art. 2º. Compete à AGESAN-RS regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução no âmbito do Município de São Leopoldo, nos termos das leis, regulamentos e instrumentos de outorga desses serviços, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º. Para os efeitos desta Resolução, ficam definidos os seguintes termos:

I – **AÇÃO DE TERCEIROS:** ato comissivo ou omissivo provocado pela conduta de agente externo, que não guarde conexão com a exploração da atividade desenvolvida pela prestadora do serviço e que, comprovadamente, não apresente qualquer possibilidade de controle por parte desta, tais como furtos de cabos, vandalismo, rompimento de redes por obras de prefeitura ou de terceiros e desabastecimento de energia elétrica, dentre outros.

II – **CASO FORTUITO:** evento da natureza que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para a prestadora do serviço impossibilidade intransponível de regularizar a execução do serviço, podendo-se citar estiagem dos mananciais e excesso de vazão dos mananciais, comprometendo a qualidade das águas, dentre outros.

III – CICLO DE FATURAMENTO: período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços.

IV – DESASTRE: resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem sobre um ecossistema vulnerável, causando danos humanos, materiais ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais.

V – ECONOMIA MAIS DESFAVORÁVEL: aquela que, por razões tais como localização e topografia, por exemplo, está sujeita a maior demora no atendimento do serviço até o ramal predial dentre todas as economias pertencentes ao mesmo conjunto de unidades afetadas pelo evento de interrupção.

VI – ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público no âmbito do município atingido.

VII – FATURA: documento hábil para cobrança e pagamento dos serviços prestados pela prestadora ao usuário titular de ligação ativa de água.

VIII – FORÇA MAIOR: evento humano que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para a prestadora do serviço impossibilidade intransponível de regular execução do serviço, podendo-se citar dificuldades com interligações de rede, melhorias com obras para setorizações, colocações de VRPs, boosters, registros, queima de transformador, ruptura de adutora ou reservatório, dentre outros;

IX – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: qualquer evento de suspensão temporária na prestação do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme estabelecido no art. 4º desta Resolução;

X – INTERRUPÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: interrupção da prestação do serviço com duração superior a 8 horas e inferior ou igual à 18 horas.

XI – INTERRUPÇÃO DE MÉDIA DURAÇÃO: interrupção da prestação do serviço com duração superior a 18 horas e inferior ou igual a 24 horas.

XII – INTERRUPÇÃO DE LONGA DURAÇÃO: interrupção da prestação do serviço com duração superior a 24 horas.

XIII – INTERRUPÇÃO PROGRAMADA: suspensão planejada e temporária da prestação do serviço público de saneamento, precedida de ampla divulgação aos usuários e à AGESAN-RS com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, motivada pela necessidade de se efetuar melhorias no sistema e intervenções justificáveis por diagnóstico resultante das modalidades detectiva, preditiva e preventiva de manutenção;

XIV – **INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA:** sustação temporária da prestação do serviço público de saneamento não planejada e sem aviso prévio aos interessados, motivada pela necessidade de intervenções no sistema para a manutenção de falhas ou anomalias na operação do serviço decorrentes de caso fortuito ou de força maior e aquelas comprovadamente causadas pela ação de terceiros.

XV – **LIGAÇÃO ATIVA:** ligação de água ou esgoto que se encontra regular perante a prestadora do serviço, em relação a qual é devida, por parte daquela, a disponibilidade contínua do serviço;

XVII – **LIGAÇÃO INATIVA:** ligação de água ou esgoto que não está mais sujeita à prestação do serviço por motivo de encerramento da relação contratual entre seu titular e a prestadora do serviço.

XVIII – **LIGAÇÃO SUPRIMIDA:** ligação de água ou esgoto que deixou de constar no cadastro de imóveis ativos da prestadora do serviço e cujo abastecimento encontra-se interrompido pela retirada do ramal predial, motivadamente realizada pela prestadora do serviço, nas hipóteses previstas no respectivo Regulamento dos Serviços.

XIX – **LIGAÇÃO SUSPensa:** ligação de água ou esgoto cuja prestação do serviço se encontra sustada em caráter provisório, tendo sido a suspensão motivadamente executada pela prestadora em face de alguma das razões elencadas no respectivo Regulamento dos Serviços, que dão causa à suspensão.

XX – **MANUTENÇÃO CORRETIVA:** reparo do ativo após ocorrência de avaria;

XXI – **MANUTENÇÃO DETECTIVA:** inspeção que tem por objetivo identificar possíveis indícios ocultos que possam levar a uma avaria do ativo, não perceptíveis ao pessoal responsável pela operação e pelos demais tipos de manutenção, sendo realizada por meio de verificações no componente do sistema sem que este deixe de operar;

XXII – **MANUTENÇÃO PREDITIVA:** acompanhamento periódico de ativos, em especial de máquinas e de equipamentos, com o intuito de identificar, antecipadamente, possíveis problemas com esses componentes e predizer sua vida útil, mediante análise da evolução temporal de parâmetros de condição e desempenho, pautada em dados de monitoramento e de inspeções em campo que indicam o grau de desgaste e/ou a existência de processo de degradação;

XXIII – **MANUTENÇÃO PREVENTIVA:** trabalho de prevenção de defeitos em ativos, especialmente máquinas e equipamentos, que evita queda no rendimento ou interrupção do funcionamento, com periodicidade definida a partir de informações tais como estado do equipamento, dados do fabricante, local de instalação, estudos estatísticos, dentre outras;

XXIV – RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação da rede pública até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade da prestadora do serviço;

XXV – SERVIÇO ADEQUADO: serviço que atende às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

XXVI – SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até às ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

XXVII – SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público municipal;

XXVIII – USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utiliza os serviços.

CAPÍTULO III

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 4º. Considera-se como interrupção dos serviços públicos todo e qualquer evento de suspensão temporária de abastecimento de água ao usuário ou coleta, tratamento e/ou afastamento do esgoto sanitário, de forma que interfira na continuidade e eficiência na prestação do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para fins desta Resolução, as interrupções dos serviços de abastecimento de água serão classificadas, conforme sua natureza, em:

I – interrupção programada.

II – interrupção não programada:

Art. 5º. Conforme o período de duração do evento, as interrupções do serviço de abastecimento de água serão classificadas em:

I – interrupção de curta duração;

II – interrupção de média duração;

III – interrupção de longa duração.

Art. 6º. Em casos de interrupções na prestação dos serviços de abastecimento de água, a prestadora deverá divulgá-las aos interessados por meio de seus canais de comunicação, informando a data e hora programadas para o início e o término da interrupção, as motivações da interrupção e as ações programadas.

§1º. Por interessados, referidos no caput, entendem-se:

I – os usuários do serviço, que deverão ser informados por meio dos canais de mídia e comunicação da prestadora e veículos de informação de circulação na região afetada;
II – a AGESAN-RS, que deverá ser informada por meio oficial pela unidade gestora da prestação do serviço.

§2º. Nos casos de interrupção programada, a divulgação da interrupção dos serviços, bem como sua abrangência, se dará com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

§3º. Nos casos de interrupção não programada para manutenção, a divulgação da interrupção dos serviços se dará tão logo a interferência seja detectada.

§4º. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção dos serviços aos interessados será feita de imediato, após identificada a área de abrangência.

§5º. Além do disposto neste artigo, a prestadora deverá manter em sua página eletrônica na *internet* a relação das interrupções programadas, data de início e término e natureza da interrupção, até o encerramento do evento.

Art. 7º. A duração de qualquer evento de interrupção na prestação dos serviços será contabilizada em horas e minutos, a partir da diferença entre a data e hora da normalização do serviço e data e hora do início da ocorrência.

PARÁGRAFO ÚNICO. O início da ocorrência será considerado conforme o fechamento do registro de um setor e a abertura do registro deste, conforme histórico mantido pela prestadora.

Art. 8º. A prestadora de serviço deverá manter os registros digitais dos últimos 5 (cinco) anos de todas as interrupções, independentemente da natureza, ocorridas nos sistemas de abastecimento de água por ele operados, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- I – localidade(s) atingida(s);
- II – data e hora do início da interrupção, com precisão de minutos;
- III – data e hora da normalização do abastecimento, com precisão de minutos;
- IV – duração da interrupção, com precisão de minutos;
- V – natureza da interrupção (programada ou não) e sua respectiva causa;

VI – número de economias com ligações ativas atingidas; e

VII – montante total compensado, quando cabível.

§1º. Para os casos de interrupções programadas, devem ainda ser registradas:

I – a comprovação do aviso aos usuários atingidos, conforme disposto no art. 6º;

II – duração prevista da interrupção programada informada aos usuários, com precisão de minutos.

§2º. Nos casos de interrupções ocorridas durante situações de emergência ou estado de calamidade pública, deverá ser registrado o número e a data do ato normativo emitido por órgão competente, reconhecendo oficialmente a situação de emergência ou estado de calamidade.

§3º. Para as interrupções de longa duração originadas por ato de terceiros, deverão ser formalizadas e mantidas evidências comprobatórias da responsabilização do terceiro, bem como da impossibilidade de ação, por parte da prestadora de serviço, no sentido de evitar ou mitigar o fato gerador da interrupção, além da comprovação de aviso aos usuários atingidos, conforme disposto no art. 11.

§4º. Para as interrupções de longa duração decorrentes de caso fortuito ou de força maior, deverão ser mantidas evidências tecnicamente comprobatórias da impossibilidade de ação, por parte da prestadora, no sentido de evitar ou mitigar o fato gerador da interrupção, além da comprovação de aviso aos usuários atingidos, conforme disposto no art. 11.

Art. 9º. A prestadora do serviço público de abastecimento de água deverá dispor de condições operacionais que permitam determinar a economia mais desfavorável à normalização da prestação do serviço em eventos de interrupção, para fins de atendimento ao inciso III do art. 8º.

CAPÍTULO IV

DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS NOS EVENTOS DE INTERRUPTÃO

Seção I

Das interrupções

Art. 10. Em situações de interrupção na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, a prestadora do serviço deverá tomar todas as providencias no sentido de mitigar os efeitos da descontinuidade do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. Em eventos de longa duração, compete à prestadora proporcionar suprimento hídrico emergencial aos serviços de saúde pública tais como hospitais, UPAs, unidades de Saúde, locais de acolhimento de idosos e serviços afins, por meio de soluções paliativas, tais como caminhões-pipa, dentre outras.

Art. 11. Para todo e qualquer evento de interrupção de longa duração na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, nos termos do art. 6º desta Resolução, a prestadora do serviço deverá promover ampla divulgação de suas causas, das providencias adotadas para a normalização do serviço, inclusive a adoção de regimes especiais em casos de racionamentos, de operação e de realização de obras, bem como das formas de suprimento hídrico emergencial colocados à disposição da população atingida.

§1º. A informação aos usuários afetados pelo evento deverá ser assegurada, de forma efetiva e eficaz, mediante o uso da pluralidade de meios de comunicação disponíveis, especialmente nas interrupções programadas de longa duração devidas a situações de emergência ou de calamidade pública, caso fortuito, força maior ou ação de terceiros.

§2º. As interrupções ocasionadas por situação de emergência ou estado de calamidade pública, caso fortuito, força maior ou ação de terceiros, bem como as demais interrupções de natureza não gerenciável pela prestadora, deverão ser informadas à AGESAN-RS e ao titular do serviço tão logo sejam detectadas.

Art. 12. Nos termos do art. 2º desta Resolução, a prestadora de serviço deverá encaminhar à AGESAN-RS, até o dia 10 (dez) do mês vigente, a relação completa de ocorrência de eventos de interrupção na prestação dos serviços do mês antecedente, conforme modelo apresentado no Anexo I.

Seção II

Do Plano de Segurança da Água

Art. 13. A prestadora do serviço deverá editar o Plano de Contingência e Emergência, conforme estabelece a Resolução CSR nº 013/2023 da AGESAN-RS, para os sistemas de abastecimento por ela operados, seja de forma individual ou integrada, observando o Plano Municipal de Saneamento Básico, contemplando no mínimo:

I – diagnóstico do sistema de abastecimento de água;

- II – ações preventivas e corretivas contra os agentes causadores de interrupção do abastecimento, integrando práticas operacionais de emergência;
- III – processos de comunicação interna e com a sociedade em situações de desabastecimento, especialmente naquelas de emergência;
- IV – estratégias de monitoramento;
- V – previsão de disponibilização de caminhões-pipa para locais essenciais; e
- VI – previsão, para interrupções de longa duração de suprimento hídrico alternativo, para entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódia permanente, instituições carcerárias, creches e estabelecimentos de ensino, dentre outros que sejam utilizados para a prestação de serviços públicos essenciais ou que concentrem grande número de pessoas, enquanto perdurar a interrupção.

CAPÍTULO V

DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA AOS USUÁRIOS DECORRENTE DE EVENTO DE INTERRUPTÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Seção I

Das interrupções

Art. 14. A título de compensação financeira, serão consideradas as interrupções no serviço de abastecimento de água dispostas no art. 5º, II, exceto:

- I – as decorrentes de situação de emergência ou de estado de calamidade pública, oficialmente reconhecidas na forma da legislação respectiva.
- II – as resultantes de caso fortuito ou de força maior e aquelas comprovadamente causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle por parte da prestadora dos serviços, desde que devidamente demonstradas nos termos do §2º;
- III – interrupções programadas pelo SEMAE, conforme estabelece o inciso XIII do Art. 3º;
- IV – interrupções ocasionadas por terceiros.

§1º. A prestadora do serviço público de abastecimento de água é obrigada a compensar financeiramente os usuários afetados em todos e quaisquer eventos de interrupção apresentados no Art. 5º, nos termos da Seção II deste capítulo, salvo nas exceções contidas no caput deste artigo e observados os §2º e §3º infra mencionados.

§2º. As interrupções de longa duração alegadas pela prestadora do serviço de abastecimento de água como devidas a caso fortuito ou força maior que não forem

comprovadas documentalmente ou por quaisquer outros meios cabíveis serão passíveis de compensação financeira ao usuário; além da comprovação do caso fortuito e da força maior, mediante requerimento direcionado à AGESAN-RS, a prestadora, a fim de evitar a compensação financeira, deverá igualmente comprovar a impossibilidade de agir para reverter a interrupção do abastecimento no período devido.

§3º. Compete à Direção Geral Colegiada da AGESAN-RS decidir, por meio de instrução, sobre o mérito da configuração do caso fortuito ou força maior, tais como previstos no §2º deste artigo, ouvidos os setores técnicos competentes da agência, submetendo a decisão da compensação ao Conselho Superior de Regulação para deliberação, a qual ocorrerá dentro de 90 (noventa) dias contados da abertura de processo administrativo pela AGESAN-RS.

Seção II

Da Compensação Financeira Concedida ao Usuário

Art. 15. A compensação financeira ao usuário motivada pela interrupção estabelecida no Art. 5º do serviço de abastecimento de água, dar-se-á sob a forma de compensação na fatura futura da competência subsequente àquela em que se constatou o evento de interrupção, ou àquela de competência subsequente ao recebimento, pela prestadora do serviço, de deliberação do Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS, conforme metodologia de cálculo descrita no art. 18.

§1º. Se o valor a compensar exceder o total da fatura correspondente à competência subsequente àquela do evento de interrupção, serão aplicados ressarcimentos sucessivos sobre as faturas subsequentes até a completa integralização do valor devido pela prestadora de serviço, de modo que o valor a compensar sempre ficará limitado ao valor total da fatura.

§2º. Na hipótese de a AGESAN-RS entender como improcedente a solicitação da prestadora de serviço de registrar determinada interrupção como atribuível a caso fortuito, força maior ou ação de terceiros, observado o procedimento descrito nos §2º e §3º do art. 14, o ressarcimento a ser pago ao usuário incidirá sobre a fatura futura da competência subsequente àquela do recebimento, pela prestadora do serviço, da decisão deliberada pelo Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS.

Art. 16. Não haverá devida compensação financeira ao usuário titular da ligação de água que se encontre inativa, suspensa ou suprimida na competência do evento de

interrupção, bem como nos casos cuja ligação ou religação tenha sido executada após a normalização do abastecimento, ainda que na mesma competência do evento.

Art. 17. Em todas as faturas passíveis de compensação financeira, deverão constar expressamente, na forma de serviço compensatório específico, o ressarcimento a ser concedido na fatura, até a completa integralização do montante devido pela prestadora do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. Sempre que houver concessão do ressarcimento a título de compensação financeira, a prestadora do serviço deverá apresentar ao usuário, por qualquer meio eletrônico ou físico, informativo sobre a compensação financeira, constando a menção expressa ao evento de interrupção a que se refere, o valor total a ser compensado, o valor já amortizado da compensação em faturas anteriores, o ressarcimento cabível na fatura em questão e o quanto eventualmente restar para compensar nas faturas subsequentes, até a completa integralização do montante devido, conforme Anexo II.

Art. 18. O ressarcimento a ser concedido ao usuário incidirá sobre a componente da fatura relativa à disponibilidade do sistema de abastecimento de água (serviço básico), de acordo com a fórmula a seguir:

$$d = \frac{K \cdot t \cdot SB}{T}$$

Onde:

d = valor do ressarcimento, em reais (R\$);

t = duração da interrupção, em minutos;

T = duração do ciclo de faturamento completo, em minutos, correspondente ao ciclo padrão de 43.800 (quarenta e três mil e oitocentos) minutos;

SB = valor correspondente ao item “serviço básico”, constante na fatura do mês da ocorrência da interrupção, em reais (R\$);

K = coeficiente de proporcionalidade, cuja aplicação deverá observar o disposto no parágrafo único.

PARÁGRAFO ÚNICO. O coeficiente K expressa a relação de proporcionalidade entre o valor do ressarcimento e a duração da interrupção, devendo ser-lhe atribuído os seguintes valores:

I – 4,0 (quatro vírgula zero) para interrupções com duração igual ou superior aos valores supracitados na Tabela 1 e menor que 18 (dezoito) horas;

II – 5,0 (cinco vírgula zero) para interrupções com duração superior ou igual a 18 (dezoito) horas e inferior que 24 (vinte e quatro) horas; e

III – 7,0 (sete vírgula zero) para interrupções com duração superior ou igual a 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 19. Os valores despendidos a título de compensação financeira não serão objeto de consideração na revisão e no reajuste tarifário, devendo ser contabilizados em conta específica.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Os casos omissos a esta Resolução serão deliberados pela Diretoria Geral Colegiada ou pelo Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS.

Art. 21. As disposições constantes nesta Resolução serão desde logo aplicáveis, salvo disposições em contrário contidas no respectivo Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 22. A presente Resolução deve ser atualizada até 2 (dois) anos da sua publicação.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I

Modelo para apresentação da relação de ocorrência de eventos de interrupção dos serviços de abastecimento de água

Prestador do serviço:

Mês/Ano de referência: ____ / ____

Serviço prestado: Abastecimento de Água

Município	Início da Ocorrência		Término da Ocorrência		Local da Ocorrência	Causa da Interrupção	Nº de Economias Atingidas (estimativa)	Bairros Afetados	Tempo de duração do Evento	Natureza do Evento
	Data	Hora	Data	Hora						

Data da emissão

Identificação do responsável pela emissão

ANEXO II**Modelo para apresentação do informativo sobre a compensação financeira**

Evento de Interrupção (horas)	Valor total a ser compensado (R\$)	Valor compensado nesta fatura (R\$)	Valor futuro a compensar (R\$)
Evento 1 (XX horas)	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
Evento 2 (XX horas)	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX

Esta compensação financeira obedece à Resolução CSR nº 002/2021 da AGESAN-RS.

Minuta de Resolução

