

## PARECER 20240108 – GTR

Dispõe sobre a solicitação do SEMAE para ressarcir os usuários impactados pela falta de abastecimento de água.

### 1 AVALIAÇÃO PRELIMINAR

O Grupo Técnico de Regulação – GTR da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul – AGESAN-RS, motivado pelo Ofício nº 372/2023-PJ do Serviço Municipal de Água e Esgotos – SEMAE do Município de São Leopoldo, desenvolveu este parecer para definir os valores pecuniários de ressarcimento aos usuários pela falta de abastecimento de água ocorridos em dezembro de 2023.

Este Parecer baseia-se na Lei Federal nº 11.445/07, no Protocolo de Intenções da AGESAN-RS, na Resolução AGE nº 08/2021, atualizada pela Resolução AGO nº 005/2021, no Processo Administrativo nº 021/2024, e nos demais instrumentos legais pertinentes a temática ora em discussão.

### 2 REQUISIÇÃO

O SEMAE, por meio de correspondência eletrônica apresentando o Ofício nº 372/2023-PJ, na data de 24 de dezembro de 2023, requisitou à AGESAN-RS o desenvolvimento da resolução que estabelecerá o ressarcimento financeiro ao usuário impactados pela falta de abastecimento de água e o ressarcimento aos usuários que foram impactados pela falta de fornecimento de água no mês de dezembro. O referido termo apresenta o texto abaixo.

**“Na oportunidade em que lhe cumprimentamos, vimos pelo presente Ofício solicitar a esta Agência a elaboração em conjunto de Resolução para ressarcimento por interrupção no abastecimento pelo SEMAE.**

**Acontece que o Município de São Leopoldo foi impactado pela falta de fornecimento de água em algumas residências, o que resultou em inconvenientes significativos, afetando diretamente o cotidiano dos usuários.**

**Situações emergenciais ocorrem e a interrupção no serviço é, por vezes, inevitável. No entanto, o SEMAE está disposto juntamente com a AGESAN-RS, elaborar uma Resolução específica com o intuito de padronização de informações aos usuários durante o corrido, além de ressarcir aos usuários que tiverem prejuízos neste período”.**

### 3 ANÁLISE DO GRUPO TÉCNICO DE REGULAÇÃO

O GTR verificou que existem duas solicitações diferentes para o tema de ressarcimento por falta de abastecimento de água, que são:

- desenvolvimento da resolução específica para o SEMAE para ressarcir os usuários por falta de abastecimento de água;
- ressarcir os usuários que ficaram sem abastecimento de água em dezembro 2023 no Município de São Leopoldo.

Logo, foram tratadas de formas separadas cada uma destas situações, sugerindo ao Conselho Superior de Regulação – CSR propostas de soluções.

#### 3.1 DESENVOLVIMENTO DE RESOLUÇÃO

O processo de ressarcimento aos usuários por falta de abastecimento de água já é normatizado pela AGESAN-RS, no qual foram instituídas a Resolução CSR nº 006/2020 para a Autarquia Serviço de Água e Esgoto – COMUSA de Novo Hamburgo e a Resolução CSR nº 002/2021 para a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN.

Os Processos Administrativos 061/2021 e 062/2021 da AGESAN-RS, que realizaram as análises para a instituição das resoluções citadas anteriormente, contêm as análises de impactos regulatórios – AIR. Os AIR, tanto para COMUSA como para CORSAN, chegaram ao resultado que o tempo de reservação em horas (capacidade de armazenamento dos reservatórios dividido pela vazão média de produção de água –  $m^3/m^3.h^{-1}$ ) é o mais adequado parâmetro de compensação ao usuários.

O Art. 18 da Resolução CSR nº 002/2021 apresenta os procedimentos para o cálculo do ressarcimento a ser concedido aos usuários pela falta de abastecimento de água. Assim, verifica-se o coeficiente de proporcionalidade multiplicado pela duração da interrupção e pelo valor do serviço básico, após dividido pela duração do ciclo padrão.

**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.

Portanto, por existirem uma resolução e processos internos na AGESAN-RS para ressarcimento aos usuários já amadurecidos, o GTR conclui adequado que a regulação para a situação supracitada seja adotada os padrões já existentes, adaptando a resolução no que for necessário.

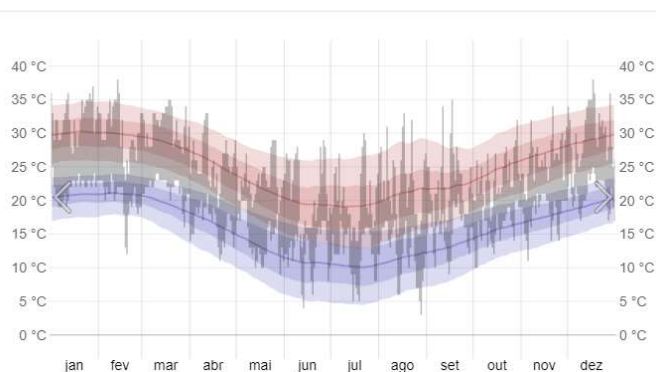
### 3.1 RESSARCIMENTO DOS USUÁRIOS AFETADOS NO MÊS DE DEZEMBRO

O GTR realizou análises sobre os eventos de falta de abastecimento de água ocorrido no Município de São Leopoldo, verificando localizações, quantidade de usuários atingidos e os principais fatores de influenciaram neste evento.

Inicialmente, analisa-se os principais fatores que possam ter contribuído com a falta de abastecimento de água no Município de São Leopoldo, na qual parte-se do pressuposto que as temperaturas do mês de dezembro de 2023 apresentaram-se superiores as médias diárias nos meses de dezembro de 2022 e 2021, de acordo com as figuras 1, 2 e 3 (© WEATHERSPARK.COM, 2024). Logo, ocorreu uma tendência de consumos mais elevados de água tratada pelo SEMAE.

**Figura 1 – Temperaturas históricas de 2023**

Histórico de temperatura em 2023 no Aeroporto Internacional Salgado Filho

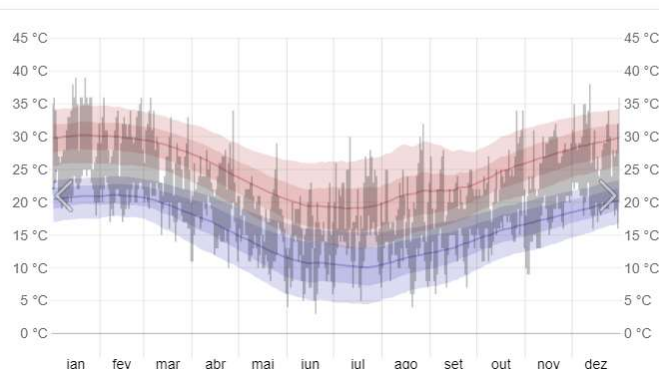


Fonte: © WeatherSpark.com. Disponível em:

<https://pt.weatherspark.com/h/y/147567/2021/Condi%C3%A7%C3%B5es-meteorol%C3%B3gicas-hist%C3%B3ricas-durante-2021-no-Aeroporto-Internacional-Salgado-Filho-Brasil>. Acesso em: 9 jan. 2024.

**Figura 2 – Temperaturas históricas de 2022**

Histórico de temperatura em 2022 no Aeroporto Internacional  
Salgado Filho

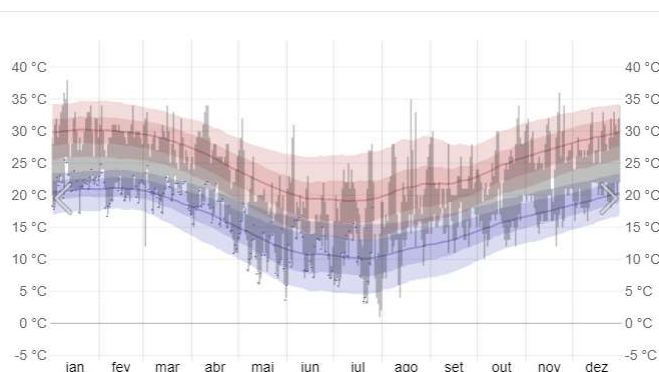


Fonte: © WeatherSpark.com. Disponível em:

<https://pt.weatherspark.com/h/y/147567/2021/Condi%C3%A7%C3%B5es-meteorol%C3%B3gicas-hist%C3%B3ricas-durante-2021-no-Aeroporto-Internacional-Salgado-Filho-Brasil>. Acesso em: 9 jan. 2024.

**Figura 3 – Temperaturas históricas de 2021**

Histórico de temperatura em 2021 no Aeroporto Internacional  
Salgado Filho



Fonte: © WeatherSpark.com. Disponível em:

<https://pt.weatherspark.com/h/y/147567/2021/Condi%C3%A7%C3%B5es-meteorol%C3%B3gicas-hist%C3%B3ricas-durante-2021-no-Aeroporto-Internacional-Salgado-Filho-Brasil>. Acesso em: 9 jan. 2024.

Outro ponto de influência é o nível de perdas de água do SEMAE, conforme verificado no Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento – SNIS, as perdas de água do sistema de abastecimento são na ordem de 43%. Desta forma, o consumo elevado da população somando com o alto índice de perdas de água gerou menor celeridade no reabastecimento dos reservatórios.

O fato observado no parágrafo anterior é reforçado com a publicação do Diretor Geral do SEMAE na rede social *Instagram* (figura 4), na qual relata o dia de maior consumo do ano em São Leopoldo, pedindo a diminuição de desperdícios a população.

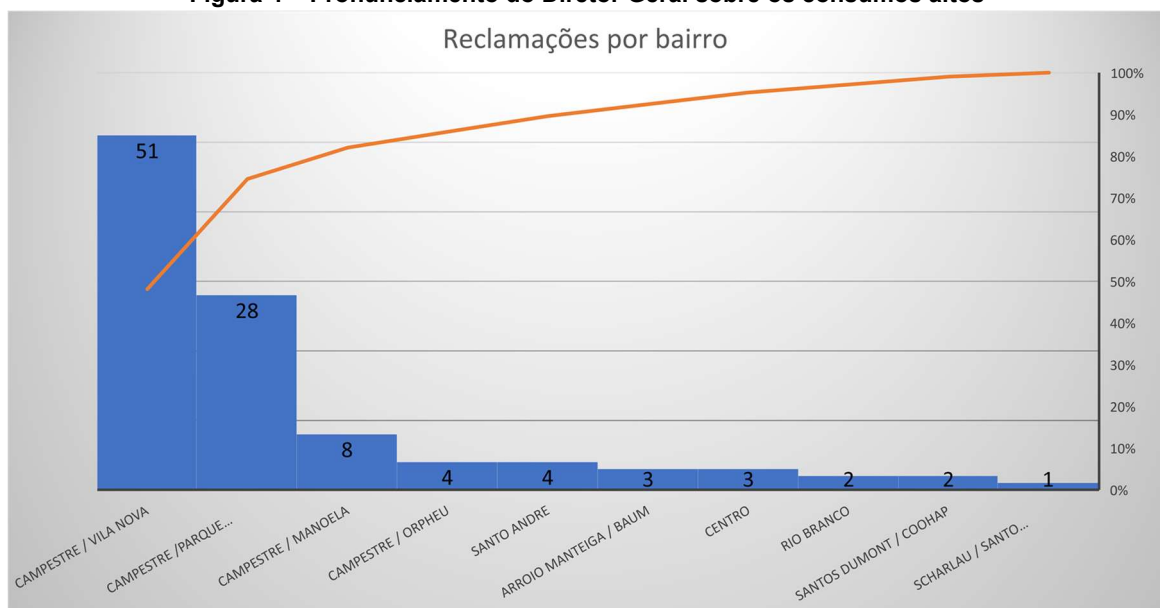
**Figura 4 – Pronunciamento do Diretor Geral sobre os consumos altos**  
Instagram



Fonte: Rede Social *Instagram*. Disponível em: <https://www.instagram.com/reel/C1NbzRop2jG/?igsh=bXBpd3pna2dnajJs>

Agora, apresenta-se as análises do GTR sobre as reclamações à Ouvidoria do SEMAE e os relatórios operacionais para o SEMAE para o mês de dezembro. Primeiramente, verificou que os usuários que mais abriram reclamações a Ouvidoria do SEMAE foram do bairro Campestre/Vila Nova (51 reclamações) e a bairro Campestre/Parque Recreio (28 reclamações), conforme apresenta a figura 5. Todas as reclamações relacionadas foram por falta de água totalizando 106 reclamações no mês de dezembro de 2023.

**Figura 4 – Pronunciamento do Diretor Geral sobre os consumos altos**



Fonte: SEMAE.

Os relatórios operacionais do SEMAE apresentados à AGESAN-RS estão resumidos na tabela 1. Verificou-se que o bairro Campestre/Vila Nova que apresentou mais reclamações de Ouvidoria, apresentou 54 h e 24 min de parada operacional de abastecimento.

**Tabela 1 – Resumo das paradas de abastecimento do SEMAE em dezembro de 2023**

Início da Ocorrência		Término da Ocorrência		Nº de Economias Atingidas (estimativa)	Bairros Afetados	Tempo de duração do Evento	Natureza do Evento
Data	Hora	Data	Hora				
14/dez	21:24	15/dez	19:56	458	Zona alta Jardim das Acácias	22:32	Falta de E.E.
14/dez	19:34	15/dez	19:36	2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	24:02	Falta de E.E
15/dez	22:56	17/dez	05:18	2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	30:22	Falha operac.
02/dez	15:49	02/dez	22:49	513	Vila Baum	07:00	Alto consumo
16/dez	19:36	17/dez	02:10	513	Vila Baum	06:34	Alto consumo
17/dez	17:23	18/dez	01:04	513	Vila Baum	07:41	Alto consumo
18/dez	20:09	19/dez	00:29	513	Vila Baum	04:20	Alto consumo
15/dez	17:11	15/dez	20:46	703	Tancredo Neves (zona alta)	03:35	Alto consumo
16/dez	16:41	16/dez	23:25	703	Tancredo Neves (zona alta)	06:44	Alto consumo
17/dez	14:03	18/dez	00:07	703	Tancredo Neves (zona alta)	10:04	Alto consumo
18/dez	13:21	18/dez	23:04	703	Tancredo Neves (zona alta)	09:43	Alto consumo
24/dez	18:45	24/dez	20:50	703	Tancredo Neves (zona alta)	02:05	Alto consumo
28/dez	19:13	28/dez	22:18	703	Tancredo Neves (zona alta)	03:05	Alto consumo
01/dez	11:19	01/dez	15:19	283	Lago São Borja	04:00	Falta E.E.

**Fonte: SEMAE.**

Adotou-se a metodologia da Resolução CSR nº 002/2021 para definir o tempo de reservação para o Município de São Leopoldo. O Memorando nº 046/2023 do SEMAE encaminhado à AGESAN-RS apresentou os dados possibilitando calcular a capacidade de armazenamento de água (m<sup>3</sup>) e a produção média de água tratada (m<sup>3</sup>.hora<sup>-1</sup>), no qual se obteve aos respectivos valores de 25.650 m<sup>3</sup> e a 3.301,5 m<sup>3</sup>.hora<sup>-1</sup>. Logo, dividindo a capacidade de armazenamento de água tratada pelo vazão de produção de água, alcança-se, com o devido arredondamento, o valor de 8 horas de reservação para o sistema de abastecimento de água – SAA do SEMAE no Município de São Leopoldo.

Destaca-se que os valores apresentados no parágrafo anterior são compatíveis com os resultados dos dados do Relatório de Fiscalização nº 229-P/2023 – RTF da AGESAN-RS no SAA do SEMAE.

O GTR, baseado na Resolução CSR nº 002/2021, considera o tempo de 8 horas com o tempo de interrupção de curta duração. Por tanto, todas as interrupções maiores que 8 horas possuem o direito de ressarcimento pecuniário pelo SEMAE. Assim, utilizando este parâmetro em uma nova análise da tabela 1, verifica-se 5 interrupções de abastecimento passíveis de ressarcimento, conforme apresenta a tabela 2.

**Tabela 2 – Resumo das interrupções no abastecimento passível de ressarcimento**

Início da Ocorrência		Término da Ocorrência		Nº de Economias Atingidas (estimativa)	Bairros Afetados	Tempo de duração do Evento	Natureza do Evento
Data	Hora	Data	Hora				
14/dez	21:24	15/dez	19:56	458	Zona alta Jardim das Acácias	22:32	Falta de E.E.
14/dez	19:34	15/dez	19:36	2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	24:02	Falta de E.E
15/dez	22:56	17/dez	05:18	2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	30:22	Falha operac.
17/dez	14:03	18/dez	00:07	703	Tancredo Neves (zona alta)	10:04	Alto consumo
18/dez	13:21	18/dez	23:04	703	Tancredo Neves (zona alta)	09:43	Alto consumo

Fonte: SEMAE.

O GTR com a seleção das interrupções e aplicando o Art. 18 da Resolução CSR nº 002/2021, alcançou os valores de ressarcimento por economia (tabela 3). Portanto, o GTR concluiu que a valor total a ser restituído aos usuários é de R\$ 72.289,50, com base nos tempos de interrupção e quantidade de economias atingidas.

**Tabela 3 – Resumo dos valores de ressarcimento**

Economias	Bairros	Tempo decimal (horas)	SB	VALOR POR ECONOMIA	VALOR POR INTERRUPTÃO
458	Zona alta Jardim das Acácias	22,53	R\$ 50,90	R\$ 7,86	R\$ 3.597,96
2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	24,03	R\$ 50,90	R\$ 11,73	R\$ 28.633,52
2441	Campestre Orpheu e zona alta da Vila Nova	30,37	R\$ 50,90	R\$ 14,82	R\$ 36.179,11
703	Tancredo Neves (zona alta)	10,07	R\$ 50,90	R\$ 2,81	R\$ 1.973,77
703	Tancredo Neves (zona alta)	9,72	R\$ 50,90	R\$ 2,71	R\$ 1.905,14
				<b>Total</b>	<b>R\$ 72.289,50</b>

Fonte: Elaborado pelo GTR.

O GTR, seguindo os procedimentos da Resolução CSR nº 002/2021, adotou o K = 4 para interrupção de curta duração entre 8 a 18 horas, o K = 5 para interrupção de média duração entre 18 e 24 horas e K = 7 para interrupções de longo duração superiores a 24 horas.

Conclui-se que os bairros Campestre e Tancredo Neves receberão duas vezes o ressarcimento pela falta de abastecimento. A adoção da metodologia já existente demonstrou-se compatível com as atividades exercidas pelo SEMAE. Como existe uma estimativa do número de economias, o SEMAE deverá realizar uma análise mais criteriosa para ressarcir seus usuários.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, o Grupo Técnico de Regulação da AGESAN-RS no uso de suas competências, com base nas práticas técnicas e regulatórias de referência nacional e legislação vigente, manifesta-se:

- Recomendamos a aprovação do desenvolvimento da Resolução de instituirá a metodologia de ressarcimento por falta de abastecimento de água similar às resoluções já existentes pelo Conselho Superior de Regulação;
- Recomendamos que os valores por economia apresentados na tabela 3 sejam aprovados pelo Conselho Superior de Regulação para ressarcimento aos usuários pelo SEMAE por falta de abastecimento água nos períodos apresentados neste parecer.

## ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 8 (oito) folhas assinadas digitalmente, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Porto Alegre, 10 de janeiro de 2024.

**Daniel Luz dos Santos**

Assessor de Fiscalização

**Leonardo Rodrigues Moreira**

Agente de Fiscalização

**Vagner Gerhardt Mâncio**

Diretor de Normatização