

REGULAÇÃO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO N. 1648/2026

**Fiscalização Sob Demanda referente à
verificação de inconsistências nas
cobranças e no atendimento comercial do
município de Não-Me-Toque/RS.**

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Entre as premissas da atividade regulatória está o exercício da fiscalização, que se deve promover no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendidos como serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, conjuntamente com drenagem e manejo das águas pluviais, nos termos da Lei Federal n. 11.445/07, para com os serviços prestados.

O Processo n. 1648/2026 versa sobre reclamações no atendimento comercial e discrepâncias nos valores cobrados pela prestadora no município de Não-Me-Toque/RS. Para tanto, realizou-se, no dia 19 de maio de 2026 fiscalização presencial e no dia 2 de julho de 2026 indireta a fim de verificar a situação do atendimento comercial na localidade.

2. A FISCALIZAÇÃO

O planejamento da fiscalização iniciou-se com recebimento de ofício do Executivo Municipal, que aponta para a ocorrência de reclamações frequentes dos usuários, a respeito de discrepâncias nas faturas de consumo, alterações nas leituras dos hidrômetros e inconsistências no atendimento comercial disponibilizado pela Corsan. De acordo com o Manual de Fiscalização, no seu item 2.1.1., dispõe:

“No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da Agesan-RS avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.”

Diante do exposto, a Diretoria de Regulação deliberou pela realização de fiscalização sob demanda no município de Não-Me-Toque/RS, com o objetivo de averiguar a conformidade do atendimento comercial prestado pela operadora no referido município.

3. CONSTATAÇÕES

A equipe de fiscalização da Agesan-RS realizou no dia 19 de maio a fiscalização sob demanda no município de Não-Me-Toque, para observar as condições do atendimento comercial no município.

Inicialmente, averiguaram-se as formas de atendimento disponibilizadas pela Corsan aos usuários do município. Para tanto, constatou-se que a prestadora de serviço disponibiliza canais virtuais de atendimento por meio de aplicativos digitais, atendimento virtual via sítio eletrônico e WhatsApp.

Quanto ao atendimento presencial, este é ofertado três dias por semana — segundas, quartas e sextas-feiras —, no horário das 8h30 às 12 e das 13h às 16h30. Os atendimentos presenciais são realizados por empresa contratada sendo está a Explorer Call Center e serviços temporários Ltda.

Posteriormente, foi solicitado para a prestadora de serviço, por meio do **Ofício n. 1830/2026**, informações a respeito de registros de reclamações de usuários referentes à contestação de cobrança indevida do serviço de abastecimento de água no ano de 2026 e o cronograma das rotas de leitura de hidrômetros. A partir dos dados encaminhados no dia 2 de julho de 2026 foi realizada fiscalização indireta.

Em primeiro lugar, constatou-se que a prestadora não apresentou registros documentados de reclamações de todos os usuários de Não-Me-Toque relacionadas à contestação dos valores cobrados nas faturas mensais, sendo que estas informações haviam sido solicitadas por meio do ofício. Em razão da ausência desses registros, foi aplicada a penalidade de multa.

Ademais, de acordo com a companhia de saneamento, no mês de fevereiro/2026, ocorreu a alteração de rota que corresponde a um projeto de modernização do serviço de leitura de hidrômetros. Ainda informa que superado o período de adaptação decorrente da roteirização, as leituras passaram a ser realizadas novamente dentro do intervalo regulamentar de 27 (vinte e sete) a 36 (trinta e seis) dias conforme estabelecido na normatização pertinente.

No entanto, declara que alguns consumidores tiveram alteração pontual nas datas de faturamento em razão da implementação da nova roteirização, mencionando que nessas situações específicas, foram observadas as regras de faturamento vigentes, com a concessão dos respectivos créditos compensatórios, quando cabíveis. Entretanto, não foram apresentadas evidências que comprovassem a concessão desses créditos. Diante disso, por meio do **Ofício nº 2419/2026**, foi solicitada a apresentação das faturas e demais documentos comprobatórios das devoluções de crédito alegadas.

Figura 1: Dados de devolução de crédito enviados pela prestadora.

Matrícula	Houve alteração cronograma?
1597271	Teve alteração
2576832	Não teve alteração
2671022	Não teve alteração
2582023	Não teve alteração
2503472	Não teve alteração
2677799	Não teve alteração
2555641	Não teve alteração
1597286	Teve alteração
1597289	Teve alteração – devolução de crédito 03/26
1597290	Teve alteração – devolução de crédito 03/26
1597288	Teve alteração – devolução de crédito 03/26
1597287	Teve alteração – devolução de crédito 02/26
1597291	Teve alteração – devolução de crédito 02/26

Por fim, constatou-se, por meio de análise documental e verificação por amostragem de faturas, que a prestadora de serviços está realizando a cobrança da tarifa referente ao serviço básico de abastecimento de água com base em tabela tarifária diversa daquela homologada pela Agesan-RS, conforme ilustrado na Figura 2.

Sendo que a tarifa vigente do serviço básico de abastecimento de água estabelecida pela Agesan-RS (Figura 3) é de R\$ 39,32 a prestadora está efetuando a cobrança no valor de R\$ 41,03, superior à tarifa regulatória aplicável.

Figura 2: Fatura de cobrança SSA do município de Não-me-toque

LEITURA		DATA DA LEITURA		PREV. PRÓX. LEITURA	25	0	25	22	29
ANTERIOR 799	ATUAL 824	ANTERIOR 11/05/2026	ATUAL 09/06/2026	09/07/2026					
INFORMAÇÕES SOBRE CONTAS				ESPECIFICAÇÃO DO FATURAMENTO					
REF.	M3	VALOR(R\$)	SITUAÇÃO	ESPECIFICAÇÃO			VALOR	DIO	
MAI/2026	28	364,77	NEGOC.	RESIDENCIAL "B" de 0 a 999999 1 ECON. x 25,0 M³			254,01		
ABR/2026	25	305,46	NEGOC.						
MAR/2026	24	255,53	PAGA						
FEV/2026	15	170,78	PAGA						
JAN/2026	20	220,92	PAGA						
DEZ/2025	21	222,49	PAGA						
NOV/2025	21	222,21	PAGA						
OUT/2025	13	150,68	PAGA						
SET/2025	10	126,02	PAGA						
AGO/2025	8	117,87	PAGA						
JUL/2025	11	134,89	PAGA						
JUN/2025	14	167,36	PAGA						
				EXTRAS			41,03	+	
				TAXA			295,04	+	
				COMPOSIÇÃO DE SERVIÇOS					
				CATEGORIA	ECONOMIAS	CONSUMO	ÁGUA	ESGOTO	
				RB	1	25	254,01	0	
AGÊNCIA: CLIENTE.CORSAN.COM.BR				VENCIMENTO			TOTAL (R\$)		
				10/07/2026			295,04		
ESPECIFICAÇÃO DOS EXTRAS				IMPOSTOS E TAXAS					
S.BAS.ÁGUA	0101	RS	41,03	+	RS 0,0				
						ICMS	0,00	0,00%	0,00
						PIS	496,87	1,650%	8,19
						COFINS	496,87	7,600%	37,76

Figura 3: Tabela tarifária Agesan-RS

Informamos a seguir a estrutura tarifária sintética utilizada no faturamento dos municípios relacionados na apêndice I, a partir de 01 de janeiro de 2026

TABELA I

TARIFA	CATEGORIA	ÁGUA			ESGOTO		DISPONIBILIDADE DO ESGOTO	
		PREÇO BASE	SERVIÇO BÁSICO	TARIFA MÍNIMA SEM HD.	COLETADO PREÇO m³	TRATADO PREÇO m³	COLETADO PREÇO m³	TRATADO PREÇO m³
SOCIAL	BICA PÚBLICA	3,99	15,78	55,68	1,99	2,79	3,98	5,58
	RESID. SOCIAL	3,36	15,78	49,38	1,68	2,35	3,36	4,70
	m³ excedente	8,28			4,14	5,79	8,28	11,58
BÁSICA	RESIDENCIAL B	8,28	39,32	122,12	4,14	5,79	8,28	11,58
EMPRESARIAL	COMERCIAL C1	8,28	39,32	122,12	4,14	5,79	8,28	11,58
	m³ excedente	9,43			4,71	6,60	9,42	13,20
	COMERCIAL	9,43	70,13	258,73	4,71	6,60	9,42	13,20
	PÚBLICA	9,43	140,07	328,67	4,71	6,60	9,42	13,20
	INDUSTRIAL	10,71	140,07	495,88	5,35	7,49	10,70	14,98

Ressalta-se que o Termo Aditivo de Adequação Técnica firmado entre a Companhia Riograndense de Saneamento e o Município de Não-Me-Toque estabelece a adesão à tabela tarifária da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fiscalização permitiu verificar que houve alteração na roteirização das cobranças pela prestadora de serviço. Esta disponibilizou uma tabela contendo a classificação de imóveis em que foram constatadas inconsistências na cobrança, porém não apresentou evidências das faturas dos usuários em que foi feito o ressarcimento. Desta forma, a agência reguladora solicitou mais informações à prestadora de serviço.

A prestadora de serviço não encaminhou as informações solicitadas quanto às reclamações de usuários devido a cobranças indevidas. Desta forma, foi aplicada penalidade à prestadora pelo descumprimento no fornecimento das informações requisitadas pela Agesan-RS.

Adicionalmente, por meio da análise documental e da verificação, por amostragem, de faturas emitidas aos usuários, constatou-se que a prestadora de serviço está realizando a cobrança da tarifa básica do serviço de abastecimento de água em desacordo com o instrumento contratual.

Cumprе destacar que essa divergência tarifária foi identificada pela Agesan-RS durante a fiscalização regular realizada no município de Não-Me-Toque, estando devidamente registrada no Relatório Técnico de Fiscalização n. 1454/2026 – RTF. Em decorrência dessa constatação, foi emitida não conformidade à prestadora de serviços, que deverá apresentar manifestação e adotar as medidas corretivas necessárias para a regularização da cobrança, observando os prazos e procedimentos estabelecidos pela entidade reguladora.

ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 4 (quatro) folhas digitadas apenas de um lado, sendo esta última devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Porto Alegre, 06 de julho de 2026.

Barbara Bichet
Agente de Fiscalização
Agesan-RS

De acordo,

Emanuele Baifus Manke
Diretora de Regulação
Agesan-RS