

ATA DE REUNIÃO DA DIRETORIA COLEGIADA Nº 001/2026

Aos 26 dias do mês de janeiro de 2026, às 13:30h, conforme previamente avisado à CORSAN e publicado edital no diário eletrônico da FAMURS, iniciou-se a Reunião da Diretoria Colegiada – DC, com a presença dos diretores da Agesan-RS, Diretor Geral, Tiago Luis Gomes, Diretora de Administração e Finanças, Franciele Grings dos Santos e Diretor de Normatização, Vagner Gerhardt Mâncio, bem como com a presença da Diretora de Regulação e Fiscalização, Emanuele Baifus Manke, do Ouvidor, Jair Rodrigues da Silva, do Consultor Jurídico, Dr. Marlon do Nascimento Barbosa e da equipe técnica da Agesan-RS.

Em relação aos processos de recursos, foi deliberado conforme disposto abaixo.

Inicialmente, Dr. Marlon menciona o art. 83 do Regulamento dos serviços de água e esgoto da Corsan, o qual versa sobre a comunicação a ser enviada ao usuário nas hipóteses em que constatada irregularidade, ressaltando que a expressão “aviso de recebimento” nele prevista, de acordo com o senso comum, acaba induzindo ao Aviso de Recebimento dos Correios (AR). A prestadora, por sua vez, refere que a expressão não faz indicação exclusiva à figura dos Correios, tendo argumentado em suas defesas acerca do aviso de recebimento dentro do sistema próprio que ela utiliza, o qual possui uma dinâmica de rastreamento: o e-mail da prestadora indica se o usuário abriu a mensagem, demonstrando a oportunidade de realizar a leitura e se defender.

Ademais, o consultor jurídico entende ser razoável tal mecanismo, no entanto, sugere a elaboração de certa melhoria na redação referida, a fim de se evitar eventuais dúvidas.

Em sequência, consoante estabelecido por esta Diretoria na Ata nº 12/2025, iniciou-se o julgamento dos recursos em bloco, salvo aqueles em que necessário esclarecimento e deliberação individualizada.

Processo 2209/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária relata que percebeu uma cobrança anormal de R\$ 1.049,65 em sua fatura referente a competência de agosto de 2025 que seria oriunda de multa por irregularidade. Em contato com a CORSAN, foi informada de que irregularidade estaria relacionada à suposta adulteração do hidrômetro, embora não tenha sido previamente notificada para apresentar defesa.

A parte usuária esclarece que, no mês de julho de 2025, houve consumo elevado (22m³), o que motivou a contratação de encanador, que não identificou vazamentos, bem como realizou o registro de reclamação presencial junto à CORSAN, sendo orientada a efetuar o pagamento da fatura, o que foi feito.

Posteriormente, a CORSAN realizou a substituição do hidrômetro, informando que a troca serviria para verificar eventual problema de medição. Contudo, o usuário afirma que apenas após a emissão da multa tomou conhecimento da alegada irregularidade, sendo informado de que o prazo para justificativa estaria encerrado, sob o argumento de que seu cadastro estava desatualizado. Ressalta que sempre manteve as faturas em dia, não possui débitos pendentes, não foi devidamente notificado, e nega qualquer adulteração do hidrômetro.

Resposta da CORSAN: A concessionária defende que o hidrômetro foi danificado, tendo apresentado registros fotográficos de tal situação. Além disso, alega que é dever da parte usuária manter seus dados atualizados, sendo que foi enviado SMS ao telefone cadastrado. Invocou, ainda, o art. 69 do RSAE que prevê que os

equipamentos de medição são propriedade da CORSAN, o que justificaria a responsabilidade da parte usuária pelos danos ao equipamento. Diante disso, não seria possível afastar a responsabilidade da parte usuária, devendo ser aplicado o regramento.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu pela aplicação do art. 90, XII e parágrafos 5º e 9º do RSAE que estabelecem, em síntese, a possibilidade de suspender os serviços e aplicar multa quando for constatada intervenção indevida, desde que ocorra a comunicação por escrito ao usuário, o que não ocorreu no presente caso.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária argumenta que a documentação apresentada comprova que houve a violação do equipamento, justificando a aplicação de multa para preservar a integridade do sistema e tratamento igualitário dos consumidores que utilizam os serviços, sendo que o equipamento teria sido produzido em 2024, o que afastaria qualquer possibilidade de desgaste natural pelo uso, além de que o equipamento não teria apresentado sinais de desgaste que os equipamentos apresentam após muito tempo de uso, como enfraquecimento das peças internas e acúmulo de resíduos, por exemplo. Defende, ainda, que não seria aplicável no presente caso as disposições do art. 90 do RSAE, mas o art. 83 do regulamento que estabelece que a CORSAN deve “enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento”, de modo que não haveria exigência de meio específico para envio da comunicação, apenas que seja meio idôneo. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico.

Análise Jurídica: Foi utilizado o aplicativo a fim de comprovar o envio e a leitura da notificação de infração pela parte usuária por meio de mensagem de texto. O envio da notificação e o recebimento pela usuária ocorreram no dia 29 de julho de 2025, entretanto, não há comprovação de abertura como é o caso do aplicativo de e-mails. Como não foi oportunizado contraditório dos usuários, pois não teve a comprovação, mesmo utilizando a expressão “aviso de recebimento” de forma ampla, não houve a comprovação pelo sistema de rastreamento de que os usuários receberam as notificações. Em razão disso, a sugestão é de julgamento improcedente desses recursos, em razão do não cumprimento da obrigação de notificar adequadamente os usuários, mesmo que por via eletrônica.

Decisão DC: Diante da necessidade de formalidade por parte do prestador em demonstrar a sua ação, recurso não acolhido.

Processo 2388/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária defendeu não ter sido notificada sobre a irregularidade que gerou a multa cobrada em sua fatura.

Resposta da CORSAN: Defendeu que, em 30 de julho de 2025, ao realizar vistoria de identificação de irregularidade, verificou que havia sido colocado ímã junto ao hidrômetro a fim de reter a aferição do consumo do imóvel, de maneira que foi realizada a substituição do equipamento. Além disso, alega que a parte usuária recebeu a notificação de infração e teria deixado o prazo transcorrer sem apresentação de defesa. Invocou os arts. 42, 69, 71 e 126 do RSAE, bem como apresentou registros fotográficos e auto de constatação de irregularidades a fim de comprovar a irregularidade. Com relação ao envio da notificação, apresentou registros do sistema que comprovariam o envio pelo e-mail. Consta que o e-mail foi enviado e aberto pela parte usuária no dia 14 de agosto de 2025.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que o envio da notificação por e-mail não seria a forma correta de notificar a parte usuária, visto que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com "AR", ou seja tem que ter o

comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência do destinatário e não impondo forma específica para a notificação. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária e que a notificação cumpriu integralmente com a sua função e que não haveria que se falar em ausência de notificação ou em nulidade da penalidade aplicada.

Análise Jurídica: Houve a abertura somente do e-mail sobre o resultado do processo administrativo de infração, não houve a abertura do e-mail comunicando sobre a infração. Como não foi oportunizado contraditório dos usuários, pois não teve a comprovação, mesmo utilizando a expressão “aviso de recebimento” de forma ampla, não houve a comprovação pelo sistema de rastreamento de que os usuários receberam as notificações. Em razão disso, a sugestão é de julgamento improcedente desses recursos, em razão do não cumprimento da obrigação de notificar adequadamente os usuários, mesmo que por via eletrônica.

Decisão DC: Diante da necessidade de formalidade por parte do prestador em demonstrar a sua ação, recurso não acolhido.

Processo 2753/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária contesta o valor cobrado em sua fatura, que inclui a cobrança de multa por irregularidade, visto que teria se mudado para o imóvel no dia 27 de agosto de 2025 e, no mesmo dia, se dirigido a concessionária para realizar a ligação dos serviços de água.

Resposta da CORSAN: Revelia.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que a parte usuária não foi devidamente notificada sobre a infração que, pelo que se podia perceber, foi realizada por meio do e-mail, que não se mostra a forma adequada, visto que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com “AR”, ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência da destinatária, não impondo forma específica para a notificação e não exigindo aviso de recebimento. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: Nesse caso não tem a comprovação de envio por e-mail, visto que a CORSAN foi revel no momento da defesa e, ao apresentar o recurso, não apresentou nenhum documento ou prova de suas alegações. Como não foi oportunizado contraditório dos usuários, pois não teve a comprovação, mesmo utilizando a expressão “aviso de recebimento” de forma ampla, não houve a comprovação pelo sistema de rastreamento de que os usuários receberam as notificações. Em razão disso, a

sugestão é de julgamento improcedente desses recursos, em razão do não cumprimento da obrigação de notificar adequadamente os usuários, mesmo que por via eletrônica.

Decisão DC: Diante da necessidade de formalidade por parte do prestador em demonstrar a sua ação, recurso não acolhido.

Processo 2766/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária alegou que o imóvel estava desocupado desde dezembro de 2024 e havia sido recentemente locado, o que a levou a quitar os débitos junto à concessionária, oportunidade em que descobriu a cobrança por infração por uso indevido da água cortada, com a qual ela não concorda. Afirma que a infração nunca aconteceu e que solicitou provas da irregularidade para a CORSAN que teria informado não ter.

Resposta da CORSAN: Defendeu que a suspensão foi executada em 20 de agosto de 2024 através da aplicação de lacre de corte rápido, oportunidade em que a leitura aferida era de 431m³. Em 11 de fevereiro de 2025, ao realizar serviço de vistoria pós-corte, teria sido constatada a retirada do lacre e a leitura aferida já estava em 437m³. Sendo assim, considerando que a titularidade define a responsabilidade pela penalidade e que a titularidade na época era da parte usuária, não seria possível afastar sua responsabilidade. Invocou os arts. 42, 116 e 126 do RSAE.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que haveria divergência entre o pedido e a resposta da concessionária, sendo que um fator decisivo seria a forma de notificação da parte usuária, visto que a notificação por meio do e-mail não seria a forma adequada, já que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com “AR”, ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: Alega que a documentação apresentada nos autos comprova a ocorrência da infração e, conseqüentemente, a viabilidade de aplicação da penalidade, sendo que a concessionária teria se limitado a adotar as medidas expressamente previstas no regulamento. Discorre que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência do destinatária, não impondo forma específica para a notificação e não exigindo aviso de recebimento. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: Houve a comprovação de envio do e-mail, mas não teve a comprovação de que aconteceu de fato a comunicação do usuário. Como não foi oportunizado contraditório dos usuários, pois não teve a comprovação, mesmo utilizando a expressão “aviso de recebimento” de forma ampla, não houve a comprovação pelo sistema de rastreamento de que os usuários receberam as notificações. Em razão disso, a sugestão é de julgamento improcedente desses recursos, em razão do não cumprimento da obrigação de notificar adequadamente os usuários, mesmo que por via eletrônica.

Decisão DC: Diante da necessidade de formalidade por parte do prestador em demonstrar a sua ação, recurso não acolhido.

Processo 2903/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária alega que recebeu cobrança de multa por violação do lacre, do INMETRO, mas não teria recebido nenhuma notificação sobre a situação, tomando ciência ao constatar o valor da fatura e, posteriormente, procurar a agência da CORSAN para esclarecimentos.

Resposta da CORSAN: Defendeu que não haveria nenhuma informação que afastasse a responsabilidade pela infração cometida, visto que, ao realizar vistoria de irregularidade em 18 de setembro de 2025, constatou que o equipamento estava sem o lacre do INMETRO. Alega, ainda, que a parte usuária teria recebido a notificação através do e-mail cadastrado e que não teria apresentado resposta. Invocou os arts. 42, 69 e 126 do RSAE, bem como cláusulas do contrato de adesão.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que um fator decisivo seria a forma de notificação da parte usuária, visto que a notificação por meio do e-mail não seria a forma adequada, já que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com “AR”, ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: Discorre que a documentação apresentada comprova a infração e que as formalidades legais e regulamentares teriam sido completamente atendidas. Defende que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência da destinatária, não impondo forma específica para a notificação e não exigindo aviso de recebimento. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: Houve a comprovação do envio do e-mail acerca da notificação da infração em 27 de setembro de 2025, mas não há a comprovação da abertura do e-mail pela parte usuária. Como não foi oportunizado contraditório dos usuários, pois não teve a comprovação, mesmo utilizando a expressão “aviso de recebimento” de forma ampla, não houve a comprovação pelo sistema de rastreamento de que os usuários receberam as notificações. Em razão disso, a sugestão é de julgamento improcedente desses recursos, em razão do não cumprimento da obrigação de notificar adequadamente os usuários, mesmo que por via eletrônica.

Decisão DC: Diante da necessidade de formalidade por parte do prestador em demonstrar a sua ação, recurso não acolhido.

Processo 2470/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária afirma que, no mês de junho ou julho, foi cobrado em sua fatura por um valor diferente do valor que consta no sistema, tendo R\$ 100,00 (cem reais) de diferença. Além disso, alega que teria sido surpreendido, no mês subsequente, com cobrança de multa referente a um corte ocorrido em janeiro, sendo que o atraso decorreu da não entrega da fatura, mas que, assim que teve acesso, efetuou o pagamento e solicitou a religação. Como o imóvel é pouco utilizado, não foi possível confirmar se houve efetivamente o corte ou a religação, ressaltando que, quando esteve no local posteriormente, não havia lacre ou qualquer indício de irregularidade no hidrômetro. Passados mais de seis meses, teria sido emitida cobrança de multa no valor de R\$

488,00 (quatrocentos e oitenta e oito reais), que a parte usuária considera indevida, pois nega a prática de qualquer irregularidade, razão pela qual requereu o cancelamento da multa, a emissão apenas da fatura referente ao consumo mensal e que não ocorresse a suspensão do fornecimento de água por fato que não seria de sua responsabilidade.

Resposta da CORSAN: Defendeu que, em 10 de abril de 2025, ao realizar vistoria de irregularidade, verificou que a suspensão realizada em 13 de janeiro de 2025 estava violada com a retirada do lacre de corte e que o imóvel estava abastecido. A parte usuária teria recebido a notificação para apresentar contraditório, mas teria deixado transcorrer o prazo sem resposta, de maneira que não haveria possibilidade técnica de se afastar a responsabilidade da parte usuária. Invocou os arts. 42, 70 e 126 do RSAE e cláusulas do contrato de adesão, além de ter apresentado registros fotográficos e outros documentos a fim de comprovar a irregularidade, o envio da notificação por meio do e-mail e a abertura do e-mail pela parte usuária.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que o envio da notificação por e-mail não seria a forma correta de notificar a parte usuária, visto que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com "AR", ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência da destinatária e não impondo forma específica para a notificação. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: Foi utilizado o aplicativo GreenSign a fim de comprovar o envio e a leitura da notificação de infração pela parte usuária através do e-mail. O envio da notificação e a leitura pela usuária ocorreram no dia 27 de julho de 2025. A CORSAN agiu adequadamente, conforme o RSAE, de modo que os recursos devem ser DEFERIDOS.

Decisão DC: Há evidências de que os usuários se manifestaram. Recurso acolhido.

Processo 2883/2025

Reclamação da parte usuária: Afirma que familiares que estavam no imóvel permitiram que fosse realizada vistoria no hidrômetro, sendo que teria sido constatado que o lacre havia sido rompido, porém, os funcionários da concessionária não informaram a situação para nenhum dos presentes no local e que também não teria conseguido maiores informações ao tentar contato pelo WhatsApp. Diante disso, a parte usuária não teria nenhuma comprovação de que, de fato, o lacre do hidrômetro estava rompido.

Resposta da CORSAN: Argumenta que o lacre do INMETRO é a garantia que o hidrômetro foi devidamente aferido e aprovado, sendo que existiria comprovação da fraude, de modo que se faz necessário a aplicação da penalidade prevista no regulamento. Invocou os arts. 69 e 70 do RSAE.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que um fator decisivo seria a forma de notificação da parte usuária, visto que a notificação por meio do e-mail não seria a forma adequada, já que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com "AR", ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo

para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: Discorre que a documentação apresentada comprova a infração e que as formalidades legais e regulamentares teriam sido completamente atendidas. Defende que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência do destinatária, não impondo forma específica para a notificação e não exigindo aviso de recebimento. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: O envio da notificação acerca da infração ocorreu em 27 de setembro de 2025 e a abertura do e-mail pela parte usuária ocorreu em 1º de outubro de 2025, enquanto a notificação sobre o resultado do processo ocorreu em 15 de outubro de 2025 e a abertura do e-mail ocorreu em 8 de outubro de 2025. A CORSAN agiu adequadamente, conforme o RSAE, de modo que os recursos devem ser DEFERIDOS.

Decisão DC: Há evidências de que os usuários se manifestaram. Recurso acolhido.

Processo 2474/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária afirma que o lacre de suspensão foi removido após terem sido quitados os débitos, visto que havia uma pessoa em tratamento de câncer e um bebê morando no imóvel na época, além de que a multa não seria condizente com a realidade.

Resposta da CORSAN: Argumentou que a parte usuária não negou a veracidade da infração e que informou ter rompido o lacre após a realização do pagamento, sendo que o lacre somente pode ser rompido por funcionário da CORSAN, conforme art. 70 do RSAE. Defende também que o imóvel teve a suspensão executada em 4 de agosto de 2025 através da aplicação de lacre do corte rápido e a leitura na ocasião era de 136m³. No dia 8 de agosto de 2025, a equipe da concessionária retornou até o imóvel para realizar o serviço de religação de abastecimento, oportunidade em que foi constatada a violação e a leitura foi aferida em 138m³. Invocou os arts. 42, 116 e 126 do RSAE.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que o envio da notificação por e-mail não seria a forma correta de notificar a parte usuária, visto que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com "AR", ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu que o art. 83 do RSAE é o aplicável ao presente caso, que tão somente exigiria a ciência do destinatária, não impondo forma específica para a notificação e não exigindo aviso de recebimento. Citou jurisprudências do STJ e do TJRS que reconhecem a citação ou comunicação de negativação por meio eletrônico. Com isso, alega que haveria provas robustas de que a notificação foi enviada para o e-mail informado pela parte usuária, de modo que cumpriria a exigência de “aviso de recebimento” e asseguraria a ciência inequívoca da parte usuária.

Análise Jurídica: Comprovado o envio da notificação por e-mail no dia 11 de agosto de

2025 e a abertura do e-mail pela parte usuária na mesma data. A CORSAN agiu adequadamente, conforme o RSAE, de modo que os recursos devem ser DEFERIDOS.

Decisão DC: Há evidências de que os usuários se manifestaram. Recurso acolhido.

Processo 2171/2025

Reclamação da parte usuária: Contestou uma cobrança de irregularidade em sua fatura referente à competência de agosto de 2025. Afirma que o imóvel é alugado e mora no local desde abril de 2025, sendo que teria sido informada que a irregularidade ocorreu em janeiro de 2025.

Resposta da CORSAN: Alegou que não encontrou nenhuma informação que pudesse afastar a responsabilidade pela infração, visto que a suspensão do abastecimento em janeiro de 2025 teria ocorrido por inadimplemento e teria sido rompido o lacre, sendo constatada em 7 de abril de 2025, de maneira que a parte usuária, detendo a posse do imóvel, é responsável pela ligação no imóvel e é a contratante do serviço.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que a concessionária não apresentou provas de que houve consumo no imóvel já que não apresentou a leitura do hidrômetro referente a data do corte e da constatação da infração, o que seria de praxe para situações como essa. Além disso, verificou que a constatação da violação do hidrômetro ocorreu no mesmo dia em que a parte usuária solicitou a religação dos serviços de água (7 de abril de 2025), sendo que a atual parte usuária não teria qualquer interesse em cometer a infração e não poderia ser responsabilizada pela infração cometida por terceiros. Por fim, entendeu que a concessionária não cumpriu com o seu dever de notificação, visto que teria informada a parte usuária somente por SMS sem que tenha tal previsão no Regulamento.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária se insurgiu contra o parecer, argumentando que não teria ocorrido o descumprimento das normas do RSAE, já que o art. 108, II prevê que as cobranças podem ser realizadas por outros meios ajustados entre o usuário e a concessionária, de forma que poderia ser aplicado para justificar a possibilidade de notificação por meios alternativos, além de que o contrato de adesão estabelece a obrigação da parte usuária informar e manter atualizados os seus dados cadastrais, o que reforçaria a validade de comunicação por meios eletrônicos. Alega, ainda, que a Ouvidoria errou ao afastar a responsabilidade da parte usuária com base em “mera presunção subjetiva” de que ela não teria interesse em violar o lacre por ter solicitado a ligação de água em seu nome, invocando o art. 70, §§2º e 3º do RSAE para discorrer que a violação da suspensão é infração autônoma e consumada com a simples constatação da violação do lacre, bem como não exige a análise da conveniência ou interesse do usuário para caracterização da infração. Com isso, no presente caso, a violação foi consumada no dia 7 de abril de 2025 quando foi constatada em virtude da religação solicitada pela parte usuária. Por fim, a CORSAN apresentou registros fotográficos a fim de comprovar a leitura do hidrômetro.

Análise Jurídica: Aqui também envolve a questão de notificação da parte usuária e aplicação do art. 83 do RSAE.

Porém, também envolve discussão sobre a titularidade e data de identificação da irregularidade, já que a parte usuária defende que não seria a responsável pelo imóvel no momento da irregularidade.

A parte usuária apresentou o contrato de aluguel datado de 7 de abril de 2025, enquanto a CORSAN apresentou provas da irregularidade também em 7 de abril de 2025.

Art. 5º Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

[...]

XLI. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço;

Art. 66. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre a Corsan e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no máximo até a data de apresentação da primeira fatura.

§1º As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

Art. 131. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis à Corsan.

Sugere-se a IMPROCEDÊNCIA do recurso da CORSAN, visto que, embora existam provas da violação, não há indícios de que tenham sido causados pela parte usuária.

Decisão DC: Mantém-se a penalidade.

Processo 2308/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária alega que comprou imóvel que possuía débitos de água, de modo que o fornecimento havia sido suspenso. Diante disso, teria quitado e renegociado a dívida, solicitando a religação do serviço e, por isso, os agentes da CORSAN teriam ido até o imóvel, retirado o lacre, feito registros fotográficos para registro e ido embora. Posteriormente, a parte usuária teria recebido notificação em razão de irregularidade no rompimento do lacre. Ao procurar a CORSAN, teria sido informada pela atendente de que, pelas imagens, não havia qualquer irregularidade, sendo orientado a aguardar eventual carta para apresentação de defesa ou, caso não a recebesse, desconsiderar a notificação. Em agosto de 2025, a parte usuária teria sido surpreendida com a cobrança de multa no valor de R\$ 470,00 e estaria se recusando a resolver o equívoco.

Resposta da CORSAN: A concessionária defendeu que a suspensão ocorreu em 3 de abril de 2025 e que o hidrômetro apresentava a leitura de 34.512m², sendo que, no dia seguinte, foi realizada a religação do abastecimento, oportunidade em que teria sido constatado que o hidrômetro apresentava a fita violada e alteração da leitura para 34.617m². Invocou os arts. 42, 116 e 126 do RSAE.

Apresentou registros do aplicativo GreenSign que comprova o envio da notificação e abertura do e-mail pela parte usuária na mesma data – 24 de junho de 2025.

Parecer jurídico: O parecer foi favorável a CORSAN, opinando pelo julgando improcedente do processo de Ouvidoria por entender que havia provas robustas do dever de indenização, visto que os registros fotográficos comprovavam a violação do equipamento.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que o envio da notificação por e-mail não seria a forma correta de notificar a parte usuária, visto que “o regulamento que a notificação dever ser por escrito em Carta enviada pelo correio com "AR", ou seja tem que ter o comprovante de recebimento, até mesmo para que seja possível averiguar, sem dúvidas, se a parte usuária recebeu a notificação” e que a notificação por meios eletrônicos seria apenas para notificações mais simples e não para assuntos graves, tais quais eventuais infrações e aplicação de multa.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu a validade de

comunicação aos usuários por e-mail e a aplicação do art. 83 ao caso concreto e também questionou o processo decisório da Ouvidoria, visto que o julgamento final teria sido em desconformidade com o parecer jurídico e com o regulamento.

Análise Jurídica: Art. 15 da Resolução 014 (Dispõe sobre Funções, Procedimentos e Prazos Para o Funcionamento e Gestão da Ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul):

Art. 15 Na hipótese dos incisos I e II do art. 8º, a Ouvidoria encaminhará ao prestador o processo protocolado pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos ao usuário, oportunizando ao prestador prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do envio do processo via e-mail.

§1º Transcorrido o prazo sem que o prestador tenha apresentado contrarrazões ao recurso do usuário, o fato ensejará a análise e deliberação por parte da Ouvidoria da AGESAN-RS, o qual será exteriorizado por meio de Decisão Administrativa, com possibilidade de recurso.

§2º Pedidos de dilação de prazo por parte do prestador poderão ser analisados pela Ouvidoria da AGESAN-RS, desde que devidamente justificados dentro do período original para apresentação de defesa.

§3º A Ouvidoria se manifestará em 10 (dez) dias quanto ao mérito do processo, emitindo Parecer por meio de Decisão Administrativa, caso encaminhada a defesa tempestivamente pelo prestador; a qualquer momento, a Ouvidoria poderá solicitar manifestação técnica do Grupo Técnico de Regulação da AGESAN-RS.

A resolução não dispõe sobre o nosso parecer jurídico ou obrigatoriedade de que a Ouvidoria siga a opinião do parecer.

De acordo com as evidências coletadas, a Corsan agiu adequadamente, conforme o regulamento dos serviços e constatou que houve de fato a irregularidade do usuário e se salienta que não há irregularidade no processo de ouvidoria pois não há previsão de que o julgamento final deve seguir o parecer jurídico. Então se sugere a procedência do recurso para reformar a decisão anterior.

Decisão DC: A Corsan comprovou que o usuário recebeu a notificação. Nesses casos em que a Corsan fez a comprovação de ciência, ela supre a formalidade específica. Aceita-se essa comprovação e se considera o usuário ciente da situação.

Acolhido o recurso da Corsan.

Processo 2285/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária reclama que estaria recebendo cobranças por imóvel que não é mais seu, de modo que requereu a retirada das cobranças e a transferência da titularidade.

Resposta da CORSAN: Defendeu que o imóvel teve o abastecimento suspenso em 11 de agosto de 2015, sendo que as faturas que estavam pendentes seriam referentes a taxa de serviço básico e teria como fundamento no Novo Marco de Saneamento Básico e o art. 5º, XXIX do RSAE. Além disso, discorreu que a parte usuária, não sendo mais proprietária do imóvel, poderia solicitar o encerramento contratual, com fundamento no art. 67 do RSAE.

Parecer da Ouvidoria: Por meio da leitura da resposta apresentada pela concessionária, a ouvidoria entendeu que, após a suspensão do abastecimento, a Corsan deve emitir fatura referente à vistoria para renovação da suspensão. Caso a usuária queira prorrogar a suspensão por mais 24 meses, deve quitar essa fatura; se desejar religar o abastecimento, deve solicitar o cancelamento da fatura de renovação e seguir os critérios previstos.

No caso concreto, a Corsan não teria observado os procedimentos exigidos para

reativação do serviço durante o período de suspensão, de modo que seria incabível a negativação do nome da parte usuária.

Recurso administrativo da CORSAN: A concessionária defendeu que a cobrança de tarifa de serviço básico é devida mesmo em caso de suspensão por inadimplemento, utilizando como fundamento o art. 17 da NR nº 11 da ANA e art., 30, III e IV da Lei nº 11.445, de 2007. Além disso, defende que há diferença entre suspensão e supressão do serviço, sendo que o presente caso se trataria de suspensão temporária, com a manutenção do ramal e da infraestrutura, o que não configuraria o encerramento do vínculo contratual.

Alegou, ainda, que era obrigação da parte usuária solicitar o encerramento do contrato caso não deseje continuar com o contrato de serviço de água e esgotamento sanitária, não podendo transferir para a concessionária o ônus de identificar a alteração da titularidade ou a desocupação do imóvel.

Por fim, argumentou que afastar a cobrança da tarifa de serviço básico comprometeria o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e contrariaria os objetivos de universalização estabelecidos no Novo Marco Legal de Saneamento.

Análise Jurídica: Art. 5º Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

[...]

XLI. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço;

Art. 66. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre a Corsan e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no máximo até a data de apresentação da primeira fatura.

§1º As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

Art. 67. O encerramento da relação contratual entre a Corsan e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

I - por ação do usuário, mediante pedido de cancelamento dos serviços, observado o cumprimento da legislação e dos instrumentos contratuais cabíveis;

II- por ação da Corsan, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no art. 90 do RSAE;

Não consta nos autos a mudança de titularidade pela ligação, muito embora a parte usuária tenha apresentado contrato de venda do imóvel.

Sugere-se a PROCEDÊNCIA PARCIAL do recurso da CORSAN, para declarar regulares apenas as cobranças do esgotamento sanitário, se existirem redes disponíveis, situação essa a ser confirmada pela Ouvidoria, já que só há cobrança de disponibilidade para esgoto (e não para água) no RSAE.

Decisão DC: Suspenda-se pelo prazo de 15 dias para análise mais aprofundada. Concedido prazo de 15 dias para a Corsan apresentar evidências, caso sejam apresentadas, a multa será removida, do contrário, será mantida.

Processo 2576/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária solicitou a retirada da cobrança de uma economia, pois estaria sendo cobrada por duas quando só uma é utilizada, já que a segunda casa no local estaria sem moradores.

Resposta da CORSAN: Alegou que foi realizada verificação cadastral no imóvel em 20 de outubro de 2025 que constatou a existência de duas economias residenciais no local. Invocou o art. 5º, XIV e XXIX do RSAE.

Parecer da Ouvidoria: Entendeu que o consumo do imóvel da parte usuária é baixo (1m³), de modo que teria restado evidente que apenas um imóvel estava sendo utilizado, devendo ser retirada a cobrança da segunda economia.

Recurso administrativo da CORSAN: Argumentou que o terreno possui duas construções independentes, conforme comprovado tecnicamente, de maneira que se trataria de duas economias distintas e perfeitamente enquadrado no conceito de economia previsto no RSAE.

Análise Jurídica: Art. 49. Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

I – RESIDENCIAL

I. A) RESIDENCIAL BÁSICA – “RB”:

a) economias integrantes de imóveis residenciais não classificados na categoria residencial subsidiada;

b) imóveis em construção (obras), para fins de moradia, em caráter unifamiliar, durante o período de execução;

c) imóveis ocupados por entidades civis, religiosas e associações sem fins lucrativos, bem como economias integrantes de imóveis ocupados por entidades beneficentes com fins assistenciais, enquadradas segundo requisitos estabelecidos em norma específica da Corsan.

Art. 51. As economias integrantes de imóveis ligados serão cadastradas individualmente, de acordo com sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Restou comprovado no processo que existem dois imóveis no local, de forma que se trata de duas economias distintas, sugerindo-se a PROCEDÊNCIA do recurso da CORSAN.

Decisão DC: Usuário tem a opção de pedir um hidrômetro independente para a sua casa, justamente para não estar pagando a disponibilidade, acaba se afastando da cobrança. Acolhido recurso da Corsan.

Processo 2619/2025

Reclamação da parte usuária: A parte usuária alega que adquiriu, em 2024, um terreno vazio que anteriormente possuía construções. Posteriormente, recebeu cobrança de água em nome do antigo proprietário e, ao procurar a CORSAN, solicitou a transferência da titularidade para seu nome apenas para quitar o débito existente, bem como o cancelamento do cadastro.

Teria sido informada pela atendente de que, com o encerramento do contrato, não haveria novas cobranças, por se tratar de terreno vazio e sem hidrômetro, sendo mencionado apenas que o sistema poderia gerar automaticamente uma cobrança adicional referente ao mês seguinte (agosto de 2024), a qual não seria obrigatória. Com isso, a parte usuária teria feito o pagamento do débito e não efetuado o pagamento referente ao mês de agosto por entender indevida, porém, cerca de um ano depois, teria recebido nova cobrança referente a este mês, acrescida de juros, em fatura sem titular identificado. Ao questionar a CORSAN, teria sido informado de que a conta não estava vinculada a seu nome e que não lhe causaria prejuízo, inclusive em eventual futura venda do terreno, entretanto, dias após o atendimento, teria recebido notificação de que seu nome havia sido inscrito nos cadastros de inadimplentes. Ressaltou que o terreno permanecia vazio, sem hidrômetro e sem cadastro ativo junto à CORSAN.

Resposta da CORSAN: A concessionária informou ter realizado análise do histórico do

<p>imóvel e constatado que a fatura referente a competência de julho de 2024 e com vencimento em 17 de agosto de 2024 seria devida, visto que o faturamento foi emitido em 18 de julho de 2024, período em que o titular ainda se encontraria ativo no imóvel.</p>
<p>Parecer da Ouvidoria: Entendeu que a fatura contestada foi emitida quando a parte usuária já não possuía mais contrato com a concessionária e que os documentos apresentados nos autos comprovavam tal situação, além de que comprovariam que existe outra fatura com vencimento em 1º de setembro de 2025 emitida para o endereço do imóvel com informação de “usuário não informado”, o que demonstraria que o lançamento de faturas mesmo o imóvel sendo um terreno sem hidrômetro e com o contrato rescindido.</p>
<p>Recurso administrativo da CORSAN: Argumentou que, nos termos da Lei nº 11.445, de 2007, a concessionária teria direito à cobrança pelos serviços efetivamente prestados ou disponibilizados até o momento da rescisão contratual, bem como pela tarifa mínima proporcional ao período de faturamento. Defendeu que o entendimento consolidado da própria AGESAN-RS seria no sentido de que a cobrança emitida dentro da vigência do contrato é legítima, ainda que o pedido de desligamento tenha sido protocolado antes da leitura de fechamento desde que o serviço permaneça tecnicamente disponível ao usuário até a efetivação do encerramento.</p>
<p>Análise Jurídica: Art. 74. A Corsan efetuará as leituras, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com o calendário respectivo.</p> <p>§4o No caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário serão apurados os débitos existentes e procedida a leitura do consumo no prazo máximo de 5 (cinco) dias, os quais servirão para a emissão da fatura final cuja quitação gerará a suspensão. É incontroverso que houve o encerramento contratual em 23 de julho de 2024 e que a fatura em discussão foi emitida nesta mesma data, se enquadrando no artigo acima, sendo que a parte usuária confirmou em seu relato que não realizou o pagamento. Com isso, sugere-se o DEFERIMENTO do recurso da CORSAN.</p>
<p>Decisão DC: Recurso acolhido.</p>

Processo 3272/2025
Processo 3291/2025
Processo 3318/2025
Nesses processos o caso se refere à legalidade da cobrança pela disponibilidade.
<p>Defesa da CORSAN:</p> <p>Argumenta que o imóvel se encontra cadastrado na situação de “corte a pedido”, de maneira que estaria sendo faturado com a cobrança da taxa de serviço básico em conformidade com o regulamento dos serviços de água e esgoto. Defende que mesmo em caso de corte voluntário de fornecimento, a infraestrutura de coleta e abastecimento permanece instalada e pronta para atendimento imediato, o que geraria custos fixos a serem divididos entre os usuários. Invocou os arts. 4 e 5º, XXII, do RSAE.</p>
<p>Recurso:</p> <p>A concessionária invocou diversas normas, como o art. 17 da NR 11, de 2024, da ANA, arts. 30, III e IV, e 40 da Lei 11.445, de 2007, e o art. 5º, XIX do RSAE a fim de defender a cobrança pela disponibilidade dos serviços, mesmo em caso de fontes alternativas.</p>
<p>Análise Jurídica: Nesses processos o caso se refere à legalidade da cobrança pela disponibilidade. Esta relatoria sugere a suspensão para confirmar se há a</p>

disponibilidade de rede de esgotamento para cobrar esgotamento sanitário.

Decisão DC: Suspenda-se pelo prazo de 15 dias para análise mais aprofundada. Concedido prazo de 15 dias para a Corsan apresentar evidências, caso sejam apresentadas, a multa será removida, do contrário, será mantida.

Processo 3327/2025

Processo 3348/2025

Processo 3358/2025

Processo 3339/2025

Houve como controvérsia a discordância quanto à cobrança de multas pelas partes usuárias, assim como essas alegaram não ter havido a comunicação devida pela Corsan.

Defesa da CORSAN:

Não foi apresentada defesa.

Obs.: Quanto ao processo 3358/2025, no sistema da Ouvidoria consta apenas um e-mail da CORSAN, datado de 9 de janeiro de 2026, que informa que o abastecimento do imóvel estaria normal.

Parecer da Ouvidoria:

A Ouvidoria entendeu que não houve comprovação de que foi seguido o processo administrativo correto para a aplicação da multa, visto que um dos requisitos básicos para sua aplicação é a notificação e não é possível verificar se a parte usuária foi notificada adequadamente de acordo com as previsões do regulamento.

Recurso:

Processo 3327/2025: A concessionária defende que, em 6 de outubro de 2025, a sua equipe técnica realizou o corte e instalação de lacre no cavalete com a leitura em 382m², porém, em 11 de outubro de 2025, foi realizada vistoria que constatou a leitura em 384m², o que teria evidenciado a ocorrência de infração. Alega, ainda, que a parte usuária teria incorrido em reincidência, sendo a fatura cobrada com agravamento.

Apresentou registros fotográficos e documentos a fim de comprovar suas alegações.

CONTROVÉRSIA: cobrança de multa sem contestação, pela parte usuária, de vícios no procedimento de autuação

A CORSAN, em seu recurso, apresentou adequadamente os fatos de origem da multa, devidamente documentados, bem como auto de constatação e notificação de infração.

Processo 3348/2025: Defende que, em 15 de setembro de 2025, a equipe técnica realizou o corte e instalação de lacre no cavalete, porém, em 17 de setembro de 2025, teria sido realizada visita para religação do abastecimento de água e teria sido constatada a irregularidade. A parte usuária teria sido regularmente notificada e deixado de apresentar defesa. Invocou os arts. arts. 3º, XIX, 40, 63, 70, 82, 90, XII e 126 do RSAE. Apresentou documentos e registros fotográficos a fim de comprovar suas alegações.

CONTROVÉRSIA: cobrança de que não teria sido notificada à parte usuária.

A CORSAN, em seu recurso, apresentou adequadamente os fatos de origem da multa, devidamente documentados, bem como auto de constatação e notificação de infração.

Processo 3358/2025: A Ouvidoria entendeu que não houve comprovação de que foi seguido o processo administrativo correto para a aplicação da multa, visto que um dos requisitos básicos para sua aplicação é a notificação e não é possível verificar se a parte usuária foi notificada adequadamente de acordo com as previsões do regulamento.

CONTROVÉRSIA: a parte usuária discorda da cobrança em si.

A CORSAN, em seu recurso, apresentou adequadamente os fatos de origem da multa, devidamente documentados, bem como auto de constatação e notificação de infração.

Processo 3339/2025: A concessionária defende que, em 25 de novembro de 2025, foi realizado o corte e instalação de lacre no cavalete, porém, em 27 de novembro de 2025, a equipe técnica realizou visita técnica no imóvel, oportunidade em que se constatou que o hidrômetro estava sem lacre. Alegou, ainda, que a parte usuária foi devidamente notificada e que não apresentou defesa dentro do prazo.

Invocou os arts. arts. 3º, XIX, 40, 63, 70, 82, 90, XII e 126 do RSAE e apresentou documentos e registros fotográficos a fim de comprovar suas alegações.

CONTROVÉRSIA: discordância da multa aplicada, de violação do lacre.

A CORSAN, em seu recurso, apresentou adequadamente os fatos de origem da multa, devidamente documentados, bem como auto de constatação e notificação de infração.

Análise Jurídica: Conclusão de que a Corsan agiu adequadamente em relação à cobrança da multa, inclusive notificando adequadamente os usuários. Sugere-se o deferindo dos recursos.

Decisão DC: Diante da comprovação por parte da Corsan, recurso acolhido.

Processo 2359/2025

Reclamação da parte usuária:

A parte usuária contestou os valores cobrados a título de disponibilidade de esgoto, visto que não haveria sequer caixa de coleta de esgoto na calçada. Apresentou a fatura referente à competência de janeiro de 2025 e registro fotográfico da calçada a fim de comprovar suas alegações.

Defesa da CORSAN:

A concessionária defendeu que foi realizada vistoria no imóvel em 12 de setembro de 2025 e que foi constatado que o imóvel está conectado à rede de esgoto pelos fundos, existindo uma caixa de inspeção dentro do terreno, de modo que na via pública haveria um ponto de vistoria.

Invocou o art. 102, §§ 1º e 2º do RSAE, bem como apresentou registros fotográficos a fim de comprovar suas alegações.

Parecer da ouvidoria:

O parecer da ouvidoria entendeu que não há caixa de inspeção na calçada, de modo que a cobrança seria indevida por estar em desacordo com o art. 40, § 2º do RSAE.

Recurso:

A CORSAN defende que encaminhou o formulário nº 266/2025 – Diretoria Sul, que esclareceu o imóvel é atendido por rede de esgoto situada nos fundos do lote, apresentando mapa da localidade com o intuito de demonstrar que a referida rede coletora de fundo receberia o esgoto de todos os imóveis da rua da parte usuária e encaminharia para a Estação de Tratamento localizada no município.

Diante disso, estando o imóvel conectado à rede de esgotamento sanitário, não haveria motivos para ressarcimento ou afastamento da cobrança das tarifas.

Análise Jurídica: Controvérsia se refere ao esgoto sem a caixa de inspeção, a parte usuária diz que não tem caixa na calçada. Conexão de esgoto está vinculada à caixa, se não há caixa, há cobrança indevida. Sugestão de improcedência do recurso da Corsan.

Decisão DC: Não havendo caixa, recurso não acolhido.

Processo 2628/2025

Reclamação da parte usuária:

A parte usuária se insurge contra a aplicação de multa por violação de lacre. Afirma que não houve consumo do momento em que foi realizado o corte até o dia em que foi realizada a ligação, além de que o relógio estaria localizado na parte de fora e não dentro do pátio.

Por fim, defende que teria tentado resolver junto a concessionária, mas não teria obtido retorno ou solução.

Defesa da CORSAN:

Defende que, quando foi realizada a religação no imóvel no dia 9 de abril de 2025, teria sido constatado que a suspensão estava violada com danos ao lacre de corte. Argumenta que a parte usuária teria sido notificada para apresentação de contraditório, mas teria vindo se manifestar tão somente na agência reguladora e que os argumentos da parte usuária de não ter tido consumo não seriam suficientes para afastar a penalidade.

Invocou os arts. 42, 70 e 126 do RSAE, bem como cláusulas do contrato de adesão. Apresentou registros fotográficos que demonstram rachado no lacre e que o relógio, de fato, fica localizado em nicho recuado para dentro do limite do imóvel sem que tenha qualquer tipo de proteção. Apresentou, ainda, documentos a fim de comprovar suas alegações.

Parecer da Ouvidoria:

Entendeu que a forma de notificar a parte usuária acerca da infração não estaria correta, visto que aparentemente foi realizada por e-mail e não seria a forma correta de notificação de acordo com o regulamento, já que o e-mail seria destinado para notificações mais simples e não poderia ser utilizado para informar sobre assuntos mais graves, tais quais a contatação de infração e aplicação de multa.

Recurso:

A concessionária argumenta que a notificação foi enviada para o e-mail da parte usuária e que a infração cometida estaria submetida à notificação prevista no art. 83 do RSAE que não mencionaria a obrigatoriedade de aviso de recebimento físico ou via postal, tornando válida a notificação por meios digitais.

Utilizou jurisprudências do STJ e do TJRS como fundamento para seu recurso.

Análise Jurídica: CONTROVÉRSIA: a própria irregularidade (lacre violado) e comunicação à parte usuária.

Aqui a questão é de mérito. De acordo com a foto contida na fl. 4 da defesa, o hidrômetro está plenamente acessível à área externa do imóvel, totalmente exposto.

CONCLUSÃO: o hidrômetro está do lado de fora, de modo que a violação pode não ter ocorrido pela parte usuária, razão pela qual deve ser INDEFERIDO o recurso.

Decisão DC: De acordo com as evidências apresentadas, recurso não acolhido.

Processo 3335/2025

Reclamação da parte usuária:

A parte usuária relata que a concessionária teria realizado obras de saneamento em seu bairro sem qualquer tipo de aviso prévio, o que teria ocasionado diversos transtornos, como, por exemplo, terem quebrado a tampa de seu bueiro e terem quebrado o lacre do lado esquerdo de seu hidrômetro e retirado o cano a fim de utilizar a água sob a alegação de que o objetivo era que o encanamento não entupisse com o barro.

Teria ido presencialmente na agência da CORSAN e feito protocolo de reclamação, além de ter conversado com vereador do município que também teria entrado em contato com a concessionária, de modo que teria sido resolvida a situação com a tampa do bueiro, bem como teria sido colocado outro lacre no hidrômetro, muito embora o lacre fosse preto, enquanto o lacre original era azul.

Contudo, a parte usuária recebeu fatura com cobrança de valor acima do seu usual, visto que consta cobrança de multa por irregularidade no hidrômetro que defende não ter sido causada por ela.

Defesa da CORSAN:

Defende que, em 22 de outubro de 2025, foi realizada vistoria no imóvel, oportunidade em que se constatou intervenção indevida no hidrômetro que é equipamento sob a responsabilidade da parte usuária.

Considerando que a remoção ou rompimento dos lacres de segurança comprometem a confiabilidade da medição e prejudica o controle do consumo, alega que a medida adequada seria a manutenção da multa aplicada.

Invocou os arts. 49, 88, § 2º, 159, 160, parágrafo único e 165, parágrafo único, todos do regulamento, além de cláusula do contrato de adesão.

Apresentou registro fotográfico, por meio do qual é possível verificar, inclusive, os lacres de cores diferentes, conforme informou a parte usuária, e outros documentos a fim de comprovar suas alegações.

Observação: a decisão da Ouvidoria informa que não teria defesa da concessionária dentro do prazo e foi decidido com base nas informações fornecidas pela parte usuária. No sistema não consta nada sobre revelia da CORSAN.

Parecer da Ouvidoria:

A Ouvidoria entendeu que não houve comprovação de que foi seguido o processo administrativo correto para a aplicação da multa, visto que um dos requisitos básicos para sua aplicação é a notificação e não é possível verificar se a parte usuária foi notificada adequadamente de acordo com as previsões do regulamento.

Conforme mencionado acima, consta que não houve defesa da concessionária e que foi decidido somente com fundamento nas informações fornecidas pela parte usuária e, por isso, não foi possível verificar se houve ou como foi feita a notificação.

Recurso:

Defende que, em 27 de outubro de 2025 (data diversa da que consta na defesa, sendo que a data da defesa é a data que consta no auto de constatação de infração) foi realizada vistoria que constatou a falta dos lacres.

A parte usuária teria sido notificada em 9 de agosto de 2025 para apresentação de defesa, mas não o teria feito.

Sendo assim, reiterou o argumento de que o equipamento é responsabilidade da parte usuária e que ela deve responder por sua violação.

Defendeu, ainda, que os documentos produzidos no processo administrativo, como o auto de constatação e comprovação de envio de notificação por SMS, comprovariam a regularidade do processo.

Análise Jurídica: CONTROVÉRSIA: multa por intervenção indevida no hidrômetro; fatos relativos a obras realizadas pela CORSAN, que teriam danificado o hidrômetro, que não foram refutados em defesa e em recurso; a CORSAN se concentrou apenas em reiterar o hidrômetro com intervenção indevida, mas não afastou a alegação da usuária de que ela própria (CORSAN) teria sido a responsável pelo dano.

Há a presunção de boa-fé do usuário, conforme o art. 5º, II da Lei nº 13.460, de 2017, a qual não foi elidida pela CORSAN.

CONCLUSÃO: O recurso é IMPROCEDENTE, pois não foi elidida a boa-fé da parte usuária.

Decisão DC: Ante a insuficiência de evidências, recurso não acolhido.

Processo 3324/2025

Reclamação da parte usuária:

Parte usuária requereu o recálculo da fatura pela média dos 12 meses anteriores, bem

como o parcelamento do débito, visto que teria ocorrido vazamento oculto e já estaria pagamento um parcelamento.

Defesa da CORSAN:

Defendeu que a parte usuária obteve redução de 58,38% na fatura referente à competência de agosto de 2025 e redução de 64,90% na fatura referente à competência de setembro de 2025, de maneira que o pedido de redução da fatura referente à competência de outubro de 2025 foi indeferido em razão de o regulamento prever a possibilidade de redução de apenas duas faturas dentro de intervalo de 12 meses. Além disso, informou que a parte usuária poderia solicitar o parcelamento através de canais de relacionamento da concessionária. Invocou o art. 123, §§ 1º, 2º, 3º, 4º e 5º do regulamento.

Parecer da Ouvidoria:

A Ouvidoria entendeu que o vazamento oculto sofrido pela parte usuária seria de conhecimento da concessionária, visto que realizou o reajuste de outras faturas, razão pela qual decidiu pelo deferimento do pedido, determinando que a Corsan recalcule duas faturas consecutivas pela média de consumo dos últimos 12 meses, com base no art. 123, § 4º do RSAE.

Recurso:

Defendeu que o parecer final da Ouvidoria extrapolou os limites previstos no regulamento ao determinar a revisão da fatura de outubro de 2025 e que a concessionária seguiu estritamente as disposições previstas no regulamento ao não conceder a revisão ora em discussão. Argumenta que o art. 123, 4º do regulamento é claro, objetivo e restritivo, de maneira que não comportaria interpretação extensiva ou ampliativa.

Análise Jurídica: CONTROVÉRSIA: redução de valores na fatura de outubro de 2025, mesmo tendo havido redução nas faturas de agosto e setembro de 2025. De fato, o art. 123, §4º dispõe o seguinte: “a revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, duas faturas consecutivas”.
CONCLUSÃO: a CORSAN promoveu a aplicação concreta do art. 123, §4º de modo que o recurso deve ser DEFERIDO.

Decisão DC: Recurso acolhido.

Processo 2232/2025

Processo 3131/2025

Processo 1045/2025

Processo 3054/2025

Processo 2298/2025

Características comuns:

- Auto de Infração por descumprimento de decisão da Ouvidoria;
- Prestadora reconhece o comando;
- Apresenta provas de cumprimento posterior;
- Tese central: perda do objeto / irregularidade sanada.

Padrão:

A Ouvidoria decidiu, a CORSAN demorou ou falhou na execução, mas regularizou antes do julgamento colegiado, apresentando provas.

Análise Jurídica: A irregularidade não mais subsiste, pois a determinação foi cumprida, ainda que tardiamente. Sugere-se a improcedência dos processos com decisão favorável à Corsan.

Decisão DC: Decisão favorável à Corsan.

Processo 1340/2025 – Estância Velha – Ouvidoria

PA 01 - A usuária contestou a cobrança da taxa de esgotamento sanitário do imóvel localizado na Rua Hulda Dienstmann, n. 606 – Estância Velha. O parecer da ouvidoria da Agesan-RS, determinou o ressarcimento dos valores cobrados da taxa de esgoto. Verificou-se que o ressarcimento da cobrança de esgotamento sanitário não foi efetuado, ou seja, a prestadora de serviços não cumpriu a determinação estipulada pela Agesan-RS.

Manifestação da prestadora de serviço: Em suma, a usuária contesta a cobrança da taxa de esgotamento sanitário do imóvel localizado na Rua Hulda Dienstmann, n. 606 – Estância Velha. Alega que seu esgoto não é coletado e tratado, fato que motivou a abertura do presente processo de ouvidoria.

Instada a se manifestar, a CORSAN, em 15/05/2025, enviou a Informação nº 128/2025-SURSIN, a qual esclareceu sobre a ligação e esgoto de referido imóvel, comprovando a efetiva coleta e tratamento.

Ato contínuo, em 11/10/2025, a AGESAN realizou Fiscalização Sob Demanda para fins de averiguação da existência de conexão do imóvel à rede pública de esgotamento sanitário, bem como averiguação de se o volume coletado está sendo destinado ao tratamento.

Em sua manifestação, o Agente de Fiscalização concluiu que:

“A fiscalização realizada possibilitou verificar que o imóvel localizado na Rua Hulda Dienstmann, n. 606, Estância Velha/RS, está efetivamente conectado à rede coletora de esgotamento sanitário. Além disso, o esgoto doméstico está sendo destinado para o tratamento na ETE Lago Azul”

No entanto, em que pese a comprovação de coleta a tratamento, inclusive atestado pelo relatório de fiscalização da AGESAN, a ouvidoria, em seu parecer final, determinou o ressarcimento da cobrança de esgotamento sanitário. Com a devida vênia discordamos. Senão vejamos:

Resta comprovado que o imóvel possui coleta e tratamento de esgoto, não havendo fundamentos para o afastamento da cobrança e alegação de descumprimento de determinação da AGESAN.

Ressalte-se que a cobrança pelos serviços de esgotamento sanitário está fundamentada no artigo 10215 do Regulamento de Água e Esgoto da AGESAN, que estabelece as diretrizes para imóveis conectados à rede pública de esgoto.

Retornando ao caso em apreço, colacionamos, abaixo, o mapa da rede de esgoto da localidade, o qual abrange a Rua Hulda Dienstmann, 606. Vejamos:

Conseqüentemente, não subsiste fundamentos hábeis a autuar a CORSAN por desrespeito ao artigo 9º, XIX da Resolução AGO 002/2020, pois inexistente ressarcimento a ser feito.

Como há de se falar em descumprimento da Resolução AGO 02/2020 ao passo que há coleta e tratamento do esgoto?

Ante o exposto, considerando que o imóvel da cliente possui coleta a tratamento de esgoto, requer-se o afastamento da Penalidade Aplicada nº 01 e, conseqüentemente, da multa aplicada no Processo 1340/2025.

Análise Jurídica: Sugere-se a procedência parcial do recurso da Corsan, mantendo a infração por descumprimento da decisão da Ouvidoria e mantendo a cobrança do esgoto mas somente a partir de 8/08/2025 que é quando houve a licença de operação. Seja dado provimento ao recurso para que seja mantida a cobrança somente a partir de 8/04/2025, mas não afasta a penalidade de ter descumprido a decisão.

Decisão DC: Acolhido o recurso para que seja mantida a cobrança do esgoto somente a partir de 8/04/2025, mas não se afasta a penalidade por ter descumprido a decisão

da Ouvidoria.

Processo 2551/2025 – Campo Bom – Ouvidoria

PA 01 - A ouvidoria decidiu pelo cancelamento das faturas emitidas pela prestadora de serviços ao usuário, assim como, pela remoção do nome do usuário dos cadastros de proteção ao crédito. No entanto, a prestadora de serviço está descumprindo a determinação da ouvidoria, referente ao Processo de Ouvidoria N. 2551/2025 correspondente ao imóvel localizado na rua Emílio Schmidt 119, no município de Campo Bom/RS.

Ouvidoria

CONFORME MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO: Não utilizo os serviços da Corsan em nome de meu pai desde de 2010 , foi pedido corte na época. Hoje ele foi ver como estava a situação dele junto a empresa devido a um registro no SPC e informaram que existem débitos desde de 10/2024 sem reativação do serviço . Além de ter registro de dívida sem informar meu pai, ainda consta cobrança de duas taxas para um terreno onde consta apenas uma casa. Não existe relógio da Corsan no endereço da cobrança e não houve nenhum comunicado prévio. Favor analise a situação e nos auxilie. CONFORME MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: A Corsan não apresentou contra razões no prazo que determina o regulamento.

PARECER DE OUVIDORIA: O usuário contesta cobrança indevida, afirma que o contrato com a Corsan foi rescindido em 2010, e com surpresa percebeu que seu CPF foi negativado, foi certificar o que tinha acontecido informaram que a Corsan tinha negativado o mesmo, ai é que tomou conhecimento das faturas, solicita ajuda para resolver. A Corsan não apresentou resposta mesmo tendo sido notificada. As faturas não podem ser efetuadas de forma automáticas pelo sistema da Corsan, por reativação dos serviços, para isto existe normas para restabelecer o fornecimento de água, o regulamento para reativar os serviços tem alguns requisitos veja o que diz a CARTA DE SERVIÇO DA CORSAN, "... O prazo de duração da suspensão é de 24 meses. Após esse período, será emitida uma fatura com valor referente ao serviço de vistoria no imóvel para a renovação da suspensão do abastecimento. Caso tenha interesse em prorrogar a suspensão por mais 24 meses, o cliente deverá quitar a fatura da renovação e, caso a vistoria comprove que o imóvel ainda permanece nas condições que configuram corte a pedido, o prazo será reiniciado. Caso tenha interesse em religar o abastecimento no imóvel, é necessário solicitar o cancelamento da fatura da renovação, sob pena de ter o nome incluído nos órgãos de restrição ao crédito. Após cancelada a fatura, a Corsan religa o abastecimento em até 48 horas." (grifo nosso), em uma leitura simples podemos denotar que após um período de suspensão, que é o caso do usuário, a Corsan deverá emitir uma fatura, com valor referente ao serviço de vistoria no imóvel para a renovação da suspensão do abastecimento, se o usuário tiver interesse em prorrogar a suspensão por mais 24 meses, a cliente devera quitar a fatura de religação, se o usuário tiver interesse em religar o abastecimento tem que solicitar o cancelamento da fatura de renovação, este é o procedimento correto nos casos de suspensão. Uma vez que o usuário está com o fornecimento suspenso, para reativar existe alguns critérios a seguir. (o que não foi cumprido pela Corsan). **Diante das informações e respostas obtidas no presente processo, como não temos a manifestação da Corsan, temos como verdadeiro o informado pelo usuário, com base na própria carta de serviço da Corsan, a ouvidoria da AGESAN-RS, decide pelo deferimento do pedido, determina o cancelamento das faturas e que a Corsan retire o CPF do usuário da negativação imediatamente.** Dessa forma, a ouvidoria da AGESAN-RS, decide pelo encerramento do processo

Manifestação da prestadora de serviço: O Auto de Infração foi emitido sob o argumento de que a CORSAN teria descumprido determinação exarada no Processo de Ouvidoria nº 2551/2025, que determinou o cancelamento de faturas e a retirada do nome do usuário dos cadastros de proteção ao crédito. Todavia, as cobranças questionadas decorrem da aplicação do serviço básico de disponibilidade, faturado por economia, conforme previsto na legislação federal vigente e no Regulamento dos Serviços da própria AGESAN, não se tratando de cobrança por consumo de água, tampouco de religação automática do serviço de abastecimento.

A cobrança do serviço básico em imóveis com fornecimento suspenso encontra respaldo expresso na Lei nº 11.445/2007, com a redação conferida pela Lei nº 14.026/2021, a qual reconhece a possibilidade de cobrança sempre que o serviço estiver disponível, independentemente da efetiva utilização pelo usuário. Tal previsão legal foi incorporada ao regulamento setorial, que define o serviço básico como valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas operacionais indiretas, relativas à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A simples suspensão temporária do fornecimento de água não elimina a disponibilidade da infraestrutura pública instalada, tampouco afasta os custos permanentes de operação, manutenção e prontidão da rede, os quais continuam sendo suportados pela prestadora de serviços. A cobrança pelo serviço básico se justifica justamente pelo princípio da solidariedade e pela necessidade de preservação do equilíbrio econômico-financeiro do sistema, evitando que tais custos sejam transferidos de forma indevida aos demais usuários ativos.

O modelo regulatório do saneamento básico brasileiro está estruturado sobre os princípios da universalização, da modicidade tarifária e da sustentabilidade econômico-financeira dos serviços. A cobrança pela disponibilidade do serviço atende a esses princípios, assegurando a continuidade e a viabilidade da prestação dos serviços públicos de saneamento, inexistindo, portanto, ilegalidade ou afronta às normas regulatórias.

Nos termos do art. 17 da Norma de Referência nº 011/2024 da ANA, a prestação do serviço público de saneamento tem início com sua disponibilização, independentemente de sua efetiva utilização.

O art. 30, incisos III e IV, da Lei Federal nº 11.445/2007, prevê a cobrança mínima necessária para assegurar a sustentabilidade dos serviços. Já o art. 45 da mesma norma estabelece que: “será permitida a cobrança pela disponibilização e manutenção da infraestrutura dos serviços públicos de saneamento básico, ainda que o imóvel não esteja conectado à rede pública.”

A estrutura tarifária aprovada pela própria AGESAN reconhece essa lógica, conforme se extrai da definição de “serviço básico”:

XIX – SERVIÇO BÁSICO: valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas operacionais indiretas, relativas à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

A exclusão dessa cobrança compromete o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e colide com as metas de universalização previstas no Novo Marco Legal do Saneamento (Lei nº 14.026/2020), especialmente com os investimentos que vêm sendo realizados pela CORSAN.

Ademais, a Cláusula 13 do Contrato de Concessão celebrado com o Município prevê expressamente a cobrança pela mera disponibilidade do serviço, conforme reproduzido abaixo:

13.1.3. A CORSAN realizará a cobrança de Tarifas pela disponibilização e manutenção de infraestrutura de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, independentemente da conexão da respectiva edificação à rede pública, conforme previsão do art. 45 da Lei nº 11.445/2007, nos termos regulamentados pela Agência de Regulação.

Ainda que se entenda pela existência de divergência interpretativa quanto à aplicação do regime tarifário aos imóveis com fornecimento suspenso, o que se admite apenas para fins argumentativos, a penalidade aplicada revela-se desproporcional e excessiva. A multa no valor de R\$ 20.000,00 foi fixada no patamar máximo previsto para infrações de natureza alta, sem que haja a demonstração de dano, prejuízo à continuidade do serviço ou ocorrência de fatores agravantes, tratando-se de controvérsia eminentemente regulatória e interpretativa.

Ressalta-se, ainda, que foi realizada verificação cadastral no imóvel e, com base nos dados coletados em campo e nas informações apresentadas pelo cliente, o cadastro foi atualizado, passando a ser tarifado como uma economia residencial básica. Conforme o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, eventuais alterações de categoria ou número de economias devem ser solicitadas pelo interessado, não havendo registro de pedido anterior de revisão cadastral.

No caso do imóvel em questão, não há registro de consumo, sendo a cobrança limitada exclusivamente ao valor fixo do serviço básico, em consonância com o Regulamento aprovado pela Resolução CSR nº 003/2021 da AGESAN-RS.

Análise Jurídica: CONTROVÉRSIA: não há abastecimento de água da CORSAN e o caso se refere à legalidade da cobrança por disponibilidade; a parte usuária questionou a cobrança em si e inclusão no SPC.

Art. 4º Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao esgotamento

sanitário:

XVI. TARIFA DE DISPONIBILIDADE: valor referente à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário para IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO à rede de esgoto;

Art. 103. Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

Conforme situações anteriores, o processo ficará suspenso para verificar se realmente há rede disponível de esgotamento sanitário.

Decisão DC: Suspenda-se o processo pelo prazo de 15 dias para análise mais aprofundada. Concedido prazo de 15 dias para a Corsan apresentar evidências, caso sejam apresentadas, a multa será removida, do contrário, será mantida.

Processo 2282/2025 – Estância Velha – Ouvidoria

PA 01 - A ouvidoria decidiu pelo cancelamento da cobrança do serviço de esgotamento sanitário e a devolução dos valores cobrados de forma indevida. No entanto, a prestadora de serviço está descumprindo a determinação da ouvidoria, referente ao Processo de Ouvidoria N. 2282/2025 correspondente ao imóvel localizado na rua Henrique Beckmann, n. 225, bairro União, em Estância Velha/RS.

Manifestação da prestadora de serviço: Em suma, o usuário contesta a cobrança da taxa de esgotamento sanitário do imóvel localizado na Rua Henrique Beckman 225– Estância Velha. Alega que a cobrança é indevida e solicita que seja feita revisão do valor cobrado a título de esgoto. Ao comparecer na Corsan, alega que foi informado que está sendo cobrado por disponibilidade de rede de esgoto, *solicita se é legal ou não a cobrança a título de esgoto, nunca recebeu notificação a respeito de esgoto.*

Instada a se manifestar, a CORSAN, em 1º/09/2025, enviou a Informação nº 252/2025-SURSIN, a qual esclareceu sobre a ligação e esgoto de referido imóvel, comprovando que o usuário foi efetivamente notificado em 13/01/2025. Senão vejamos:

Desta feita, resta incontroverso que a alegação de ausência de notificação não procede. Avancemos.

Em 11/10/2025, a AGESAN realizou Fiscalização Sob Demanda para fins de averiguação da existência de conexão do imóvel à rede pública de esgotamento sanitário, bem como averiguação de se o volume coletado está sendo destinado ao tratamento.

Em sua manifestação, o Agente de Fiscalização concluiu que:

“o imóvel localizado na Rua Henrique Beckmann, n. 225, Estância Velha/RS, não está conectado à rede coletora de esgotamento sanitário. Dessa forma, o esgoto doméstico não está sendo coletado e nem encaminhado para tratamento na ETE Nova Estância.”

Com a devida vênia, discordamos do apontado pela fiscalização, visto que o imóvel está devidamente conectado à Rede Pública de Esgotamento Sanitário. Colacionamos, abaixo, o mapa da rede de esgoto da localidade o qual abrange a Rua Henrique Beckmann, n. 225. Vejamos:

Desta feita, resta comprovado que o imóvel possui coleta e tratamento de esgoto, não havendo fundamentos para imputar o descumprimento ao artigo 9º, XIX da Resolução AGO 002/2020.

Ressalte-se que a cobrança pelos serviços de esgotamento sanitário está fundamentada no artigo 10215 do Regulamento de Água e Esgoto da AGESAN, que estabelece as diretrizes para imóveis conectados à rede pública de esgoto.

Como há de se falar em descumprimento da Resolução AGO 02/2020 ao passo que há coleta e tratamento do esgoto?

Ante o exposto, considerando que o imóvel do cliente possui coleta a tratamento de esgoto, requer-se o afastamento da Penalidade Aplicada nº 01 e, conseqüentemente, da multa aplicada no Processo 2282/2025.

Análise Jurídica: Houve descumprimento da decisão da Ouvidoria e não há comprovação robusta por parte da Corsan de que está tratando o esgoto sanitário. Sugere-se a improcedência dos recursos da Corsan.

Decisão DC: Ausência de evidência por parte do prestador. Recurso não acolhido.

Processo 2396/2025 – Tramandaí – Ouvidoria

PA 01 - A Ouvidoria decidiu pelo deferimento do pedido da usuária, determinando que a CORSAN realize o cálculo da fatura pela média dos 12 meses de consumos consecutivos. No entanto, a prestadora de serviço não acatou a determinação da ouvidoria, referente ao Processo de Ouvidoria N. 2396/2025, correspondente ao imóvel localizado na Rua Padre Reus, n. 2438, Tramandaí. A fatura de fevereiro de 2025 foi lançada com um valor diferente do que seria obtido pelo cálculo da média dos 12 meses de consumos consecutivos.

Manifestação da prestadora de serviço: Como referido anteriormente, o Auto de Infração PA 01 se reporta ao ato/fato de alegado descumprimento da decisão proferida no Processo n. 2396/2025, referente à determinação para que o cálculo da fatura da cliente fosse feito pela média dos últimos 12(doze) meses consecutivos, considerando que foi lançado supostamente um valor diferente do que deveria ser obtido pelo referido cálculo, na fatura de fevereiro de 2025.

Com a devida vênia, respeitadamente discordamos do entendimento do Órgão Regulador, haja vista a redução calculada e concedida à cliente, decorrente de vazamento não aparente, ter sido em valor superior à média resultante da aplicação do Art. 3º, X, do RSAE, inclusive.

Nesse sentido convém esclarecer que o referido cálculo trouxe um benefício adicional à cliente, em razão do valor da redução aplicado ter excedido o que deveria lhe ser concedido, de fato.

Nesse contexto, cabe observar que a primeira fatura, referente a competência de fevereiro/2025, indicou o valor de R\$ 4.164,94, onde se constatou o consumo elevado (de 263m³, indicativo de anomalia) e para o qual já foi aplicada, à época, a "redução preventiva" (com desconto de R\$ 2.064,56), diminuindo assim para o valor que constava em sistema, correspondente a R\$ 2.100,38.

Neste período, o faturamento aplicava esta redução preventiva como um alerta para vazamento, enviando um comunicado e possível agendamento de vistoria para vazamento. Sendo confirmado o vazamento interno e o conserto executado, o cliente recebia a redução autorizada nas faturas seguintes que também apresentavam consumo elevado. Assim, para um cálculo de redução autorizada, o percentual seria de 80% de desconto no volume excedido para vazamento não aparente; e de 50% para vazamento aparente.

No caso em questão, caso o desconto aplicado na fatura fosse pela média dos últimos 12 meses, resultaria em 5m³ e corresponderia ao valor total de (-)R\$ 3.325,86.

Já pelos descontos somados (e que efetivamente foram aplicados na fatura), o valor total foi de (-)R\$ 3.762,70.

Contudo, o fato é que após nova solicitação de redução (autorizada devido ao vazamento identificado), foi aplicado mais um desconto no valor de R\$ 1.698,14, resultando no valor final a fatura em R\$ 402,24, a qual foi então quitada.

Dessa forma, considerando que a fatura paga pela cliente, ao final, foi efetivamente com o valor de desconto no total de (-)R\$ 3.762,70 e, portanto, acima do que seria dado pela média de consumo dos 12 meses [resultante em 5m³ e correspondente ao desconto no valor de (-)R\$3.325,86], ela recebeu um desconto maior do que lhe deveria ser concedido.

Logo, conclui-se que a redução concedida à cliente foi superior à média dos últimos 12 meses de consumo, beneficiando-a em valores acima do resultado decorrente do cálculo estabelecido pelo Art. 3º, X, RSAE, assim como além daquilo que foi determinado pela Agência Reguladora.

Como dito, a redução dos valores foi providenciada, sendo recalculada pela média dos 12 meses, e aplicada a partir da competência do mês de fevereiro/2025. A evidência comprobatória é apresentada abaixo, por meio das imagens ilustrativas (Figuras 1, 2, 3) da fatura citada (no sistema SCAE), com os descontos referidos nesta, e cujo arquivo também segue anexo (Arq._Valores-Desc._Mat. 205268-7), demonstrando assim haver o cumprimento das ações requeridas no Auto de Infração PA 01 (6), Processo n. 2396/2025.

Análise Jurídica: Cálculo da fatura pela média de 12 meses. Prestadora apresentou cálculo que parece correto e mais benéfico à parte usuária, sugerindo-se a procedência do recurso da Corsan.

Decisão DC: Recurso acolhido. Caso o usuário entre em contato, encaminhar a ele a informação de como foi realizado o cálculo.

Processo 761/2025

Processo 445/2025

Processo 448/2025

Controvérsia:

Não conformidade por ausência/não encaminhamento de certificado de limpeza de reservatório com validade vigente, tendo a prestadora informado a realização da higienização e/ou apresentado certificado no curso do recurso.

Análise Jurídica:

Não encaminhamento de certificado de limpeza de reservatório com validade vigente, tendo a prestadora informado a realização da higienização e/ou apresentado certificado no curso do recurso. Sugere-se o provimento dos recursos para afastar a não conformidade.

Decisão DC:

Recurso acolhido. Afastamento da penalidade ao prestador de serviço.

Processo 756/2025

Controvérsia:

Não apresentado certificado de limpeza de reservatório com validade vigente.

Análise Jurídica:

Sugere-se o indeferimento do recurso.

Decisão DC:

Ante a não apresentação do certificado de limpeza atualizado, Recurso não acolhido.

Processo 763/2025

Processo 762/2025

Processo 764/2025

Processo 452/2025

Processo 768/2025

Processo 2532/2025

Controvérsia:

Apontamentos de pressão acima do valor máximo (com alegações de manobra operacional, VRP, topografia, ou necessidade de adequação), sendo essencial

confirmar: se houve correção, se a correção é tecnicamente suficiente e se persiste risco operacional ao usuário.

Análise Jurídica:

Apresentada evidência. Sugere-se deferimento.

Decisão DC:

Acolhido o recurso do prestador.

Processo 1652/2025

Processo 1648/2025

Processo 1650/2025

Processo 762/2025 (na parte de documentação)

Controvérsia:

Não conformidades por não envio de documentos (incluindo contratos/itens de planejamento/quadros), com justificativas como sigilo empresarial, “informações já prestadas” ou atendimento por documentos substitutivos.

Análise Jurídica:

Nesses casos, sugestão é de que, não tendo sido apresentados os contratos por parte da Corsan, sejam julgados improcedentes os recursos.

Decisão DC:

Não acolhidos os recursos quanto à parte documental.

Processo 447/2025

Processo 1648/2025

Processo: 456/2025

Controvérsia:

Apontamentos relacionados a parâmetros fora do limite por períodos seguidos e/ou falhas no preenchimento/classificação das amostras, com alegações de correções operacionais e anexação de relatórios/sistemas internos.

Análise Jurídica:

Versam sobre o preenchimento dos dados do SNIS, prestadora não está fazendo adequadamente.

Decisão DC:

Ante o preenchimento inadequado, não acolhido o recurso da Corsan.

Processo 1654/2025

NCs: 35, 39, 41 e 48

Controvérsia:

Não foi apresentada alegação, tratam apenas da ausência de competência da Agência Reguladora para aplicação de penalidade. Afirmam que houve “bis in idem” e que não é competência da Agência fiscalizar SISAGUA.

Análise Jurídica:

Sugestão de improcedência do recurso, ante o não cumprimento do regramento.

Decisão DC: Recurso não acolhido.

PROCESSOS SUSPENSOS DA ATA 008/2025:

Processo 254-P/2023

Processo 30-P/2024

Processo 41-P/2024

Processo 443/2025
Controvérsia: Embora tenha sido concedido prazo para saneamento da não conformidade, não houve apresentação de evidência técnica idônea e conclusiva que comprove a efetiva execução das medidas determinadas pela Diretoria.
Análise Jurídica: Sugestão de improcedência porque não houve a apresentação de evidência técnica, objetiva e conclusiva que comprove a efetiva execução das medidas determinadas pela Diretoria.
Decisão DC: Não acolhido o recurso da Corsan.

PROCESSOS SUSPENSOS DA ATA 008/2025: Processo 1362/2024
Controvérsia: Verificar se as evidências técnicas apresentadas pela prestadora são suficientes para demonstrar a regularização da não conformidade relativa à pressão na rede de distribuição de água.
Análise Jurídica: Foi apresentada a regularização. Sugere-se a procedência do recurso da Corsan.
Decisão DC: Acolhido o recurso da Corsan.

PROCESSOS SUSPENSOS DA ATA 008/2025: Processo 1363/2024
Controvérsia: Definir se é possível proferir juízo definitivo sobre as não conformidades quando a solução depende de obras estruturais futuras, definição de titularidade ou alteração de parecer administrativo superior.
Análise Jurídica: As não conformidades permanecem regularmente suspensas.
Decisão DC: Teoricamente está no prazo ainda, até 31/04/2026, é um cronograma. Mantenha-se suspenso.

PROCESSOS SUSPENSOS DA ATA 008/2025: Processo 1366/2024
Controvérsia: Definir se é possível proferir juízo definitivo sobre as não conformidades quando a solução depende de obras estruturais futuras, definição de titularidade ou alteração de parecer administrativo superior.
Análise Jurídica: As não conformidades permanecem regularmente suspensas.
Decisão DC: Na época a Diretoria decidiu pela realização de uma reunião com o Município e a Corsan, há 756 pendência dessa reunião. Mantenha-se suspenso.

PROCESSOS SUSPENSOS DA ATA 008/2025:

Processo 289/2025 Processo 266/2025 Processo 536/2025
Controvérsia: Definir se é possível proferir juízo definitivo sobre as não conformidades quando a solução depende de obras estruturais futuras, definição de titularidade ou alteração de parecer administrativo superior.
Análise Jurídica: As não conformidades permanecem regularmente suspensas.
Decisão DC: Na época foi decidido pela manutenção da suspensão até alteração do parecer da Diretoria Geral. Mantenha-se suspenso.

Processo 1650/2025
Controvérsia: Laudo de limpeza de reservatório.
Análise Jurídica: Sugere-se a improcedência diante do não envio do laudo.
Decisão DC: Ante o não envio do laudo, recurso não acolhido.

Encerra-se a reunião às 15h:52m com as assinaturas dos membros da Diretoria Colegiada, dando o prazo de 30 (trinta) dias para o pagamento das multas a partir da divulgação desta ata e envio à Corsan.

Porto Alegre, 20 de fevereiro de 2026.

Tiago Luis Gomes
Diretor Geral

Franciele Grings dos Santos
Diretora Administrativa e
Financeira

Vagner Gerhardt Mâncio
Diretor de Normatização