

CONSULTA PÚBLICA 02/2020 AGERST

Procedimentos a serem adotados em eventos de interrupção dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e a compensação financeira aos usuários em decorrência de interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) na prestação do serviço de abastecimento de água, a ser observada no âmbito do município de SANTA CRUZ DO SUL.

CONSIDERAÇÕES DA CORSAN SOBRE A MINUTA DE RESOLUÇÃO

ART. 3º (II, VIII)

II - Caso fortuito: evento da natureza que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o prestador do serviço impossibilidade intransponível de regularizar a execução do serviço; não se presta a configurar caso fortuito a ocorrência de evento agravado pela inexistência e/ou ineficácia do Plano de Contingência e Emergência.

VIII - Força maior: evento humano que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o prestador do serviço impossibilidade intransponível de regular execução do serviço; não se presta a configurar força maior a ocorrência de evento agravado pela inexistência e/ou ineficácia do Plano de Contingência e Emergência.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Os adendos sublinhados são de natureza ampla/subjetiva e abrem margem para obstar a caracterização do conceito de caso fortuito/força maior. Como exemplo, a própria questão da atual estiagem, em uma situação reconhecida por decretação, e que venha a afetar a nossa capacidade de abastecimento regular, pode ser enquadrada no referido disposto, sob a alegação de que a CORSAN agravou a situação pela "inexistência e/ou ineficácia do Plano de Contingência e Emergência", e que assim não se configuraria como caso fortuito.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Supressão dos adendos destacados.

NEGADO. Pois art. 14, parágrafo 2 e 3 trata de recurso de defesa por parte da CORSAN, sendo que a Agerst sempre primará pelo contraditório e pela ampla defesa.

ART. 3º (XIII)

XIII - Interrupção de longa duração por eventos acumulados: a ocorrência de 3 (três) ou mais interrupções de média duração nos termos estabelecidos no art. 5º desta Resolução que atinjam uma mesma residência.

ART. 5º (II, IV)

II - Interrupção de média duração: toda e qualquer interrupção na prestação do serviço público de saneamento que ocorra por período superior a 4 (quatro) horas e inferior a 12 (doze) horas consecutivas;

IV - Interrupção de longa duração por eventos acumulados: a ocorrência de 3 (três) ou mais interrupções de média duração no período de um ciclo de aferição a ser aferida por economia conectada à rede de abastecimento de água.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Quanto às interrupções de média e de longa duração, do ponto de vista operacional, haverá grande dificuldade para definir quando a Corsan incidirá em uma ou outra situação. No município de Santa Cruz do Sul, há regiões (como a abastecida pelo reservatório R4 por exemplo) onde uma única interrupção pode comprometer cerca de 20.000 economias em tempos diferentes, pois ali estão instalados três recalques em série, com reservatórios independentes. Assim, no primeiro setor afetado, a normalização do abastecimento ocorre bem antes do último local (pode-se estratificar essa região em zona baixa, média e alta).

A minuta de Resolução prevê que se inicie a contagem do tempo a partir do primeiro registro de falta de água, findando o prazo quando da regularização do abastecimento. Em termos práticos do exemplo do R4, seria preciso discriminar três regiões afetadas, cada uma com o próprio início e fim de ocorrência de falta de água. No entanto, as regiões estão ligadas a um mesmo evento, o que leva a uma percepção distorcida do que realmente ocorreu, estimulando que se enquadre indevidamente uma interrupção curta como média, e uma média como longa.

Nesse sentido, o conceito de *interrupção de longa duração por eventos acumulados* descola a Resolução da realidade fática, afastando-se do objetivo regulatório de promover o equilíbrio na relação entre concessionária e usuário, por meio de compensações que sejam justas em termos de mensurabilidade e proporcionalidade.

Por outro lado, o conceito inova em relação a uma matéria amplamente debatida pela sociedade por ocasião das consultas públicas da Agergs e da Agesan. Não obstante a louvável postura da Agerst no zelo pela qualidade do atendimento ao município de Santa Cruz do Sul, há que se ter em mente o princípio da isonomia a pautar as relações entre a Corsan e os usuários de todo o estado. Não havendo prejuízo ao consumidor, é sempre preferível que se evite ao máximo destoar de regramentos já consolidados para a população, mantendo o alinhamento às normativas das demais agências. Assim, evitam-se incertezas quanto à efetividade da compensação, bem como a incorrência em custos de adaptação de sistemas e de alocação de pessoal em protocolos de controle acessórios.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Supressão dos incisos XIII (Art.3º) e IV (Art. 5º).

NEGADO: Como índice de perda no faturamento e índice de perda na distribuição são historicamente altos em SCS, entende-se que a manutenção desta compensação será motivador para CORSAN implementar melhorias que reduzam estas perdas, seus custos e consequente aumento de satisfação dos usuários.

ART 6º (§ 1º II)

Em casos de interrupções na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o prestador deverá divulgar tal parada aos interessados por meio de seus canais de comunicação, informando a data e hora programadas para o início e o término da interrupção, as motivações da interrupção e as ações programadas.

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

II - o titular dos serviços, que deverá ser informado por meio oficial pela unidade gestora da prestação do serviço;

MANIFESTAÇÃO CORSAN

A Corsan disponibiliza os dados sobre as interrupções para consulta de todas as partes interessadas em seus canais de relacionamento, a saber: *call center*, central de serviço (*site*) e aplicativo para smartphone. Além disso, são enviados torpedos SMS com as informações sobre a interrupção aos usuários que possuem o número de seu celular cadastrado no sistema comercial da Companhia. Esse cadastro pode ser solicitado por meio do *call center* ou *site*.

Quanto à comunicação oficial ao titular dos serviços, prevista no § 1º item II, na prática esta medida resultará inócua, uma vez que o lapso temporal demandado para o protocolo de ofício junto às prefeituras superará o próprio período da interrupção, em especial nas ocorrências de final de semana ou fora de horário comercial.

PROPOSIÇÃO CORSAN

A fim de evitar sobreposição de ações entre a concessionária e o regulador (este na qualidade de representante legitimado pelo concedente), propomos a supressão do referido item.

De acordo.

ART. 7º (§ 1º)

§1 O início da ocorrência será considerado conforme a data e hora em que o prestador de serviços tiver conhecimento da interrupção, caracterizado pelo primeiro registro de reclamação do usuário, constante no sistema de atendimento, ou o instante em que o sistema operacional do prestador detectar a falha, ou ainda, o momento inicial efetivamente verificado no caso de interrupções programadas, dentre outras possíveis formas de cientificação do prestador de serviços, das quais se elegerá sempre a que ocorrer primeiro.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

A determinação do termo inicial (e final) da interrupção é de fundamental importância para a operação do sistema de água como um todo, da identificação precisa de pontos de atenção e do planejamento realista de melhorias que impactam populações inteiras. Nessa perspectiva, não pode o reclamante, individualmente, ser o responsável pela determinação do início de ocorrência de interrupção de abastecimento. O usuário pode ter problemas em suas instalações internas, ou simplesmente o seu abastecimento estar interrompido em decorrência do não cumprimento do RSAE (não pagamento dos serviços, etc.). Além disso, muitas vezes os clientes sequer detectam o problema. Em outras palavras, a percepção individual é precária para pautar tomadas de decisão que impactam o coletivo.

Nesse sentido, logo após a publicação da REN 37/2017-Agergs, a Corsan solicitou a revisão de alguns pontos, dentre os quais o do complemento "...e validado pelo delegatário como causa decorrente do sistema público de abastecimento de água...", que foi então acolhido pela Agergs e editado na REN 43/2018. De forma semelhante, a Agesan também recepcionou tal proposição, sob a expressão "...mediante a validação do prestador do serviço como causa

decorrente do sistema público de abastecimento de água...". Portanto aplicar este ajuste à minuta da Agerst, além de estratégico e operacionalmente indispensável, tem lastro em boas práticas regulatórias.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Inserção do destaque em negrito:

*§ 1º O início da ocorrência será considerado conforme a data e hora em que o prestador de serviços tiver conhecimento da interrupção, caracterizado pelo primeiro registro de reclamação do usuário, constante no sistema de atendimento, **mediante a validação do prestador do serviço como causa decorrente do sistema público de abastecimento de água**, ou o instante em que o sistema operacional do prestador detectar a falha, ou ainda, o momento inicial efetivamente verificado no caso de interrupções programadas, dentre outras possíveis formas de cientificação do prestador de serviços, das quais se elegerá sempre a que ocorrer primeiro.*

De acordo

ART. 8º (§3º e §4º)

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

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

MANIFESTAÇÃO CORSAN

A referência "de média" guarda relação com a expressão "por eventos acumulados", conforme comentado acima (Art. 3º, XIII + Art. 5º, II, IV), e visa incluir a obrigação de também se manter evidências comprobatórias de intervenção de terceiros para períodos de média duração, certamente com o objetivo de dificultar a utilização desta excludente para afastar a compensação (pois passam a ser 2 tipos, em vez de apenas 1). Contudo, se atendida acolhida a sugestão apresentada para os Art. 3º, XIII + Art. 5º, II, IV (acima tratados), a manutenção do termo "de média" perde o objetivo, sendo apenas mais uma formalidade onerosa de apuração (mas sem finalidade prática pretendida).

PROPOSIÇÃO CORSAN

Supressão da expressão "de média".

NEGADO.

ART. 14

A título de compensação financeira, serão consideradas como de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) as interrupções no serviço de abastecimento de água dispostas no inciso III e IV, art. 5º, exceto:

§ 1º O prestador do serviço público de abastecimento de água é obrigado a compensar financeiramente os usuários afetados em todos e quaisquer eventos de interrupção de serviço de longa duração e de longa duração por eventos acumulados, nos termos da seção II deste capítulo, salvo nas exceções contidas no caput deste artigo e observados os §§ 2º e 3º infra mencionados.

§ 2º As interrupções de longa duração e de longa duração por eventos acumulados alegadas pelo prestador do serviço de abastecimento de água como devidas a caso fortuito ou força maior que não forem comprovadas documentalmente ou por quaisquer outros meios cabíveis serão passíveis de compensação financeira ao usuário; além da comprovação do caso fortuito e da força maior, mediante requerimento direcionado à AGERST, o prestador, a fim de evitar a compensação financeira, deverá igualmente comprovar a impossibilidade de agir para reverter a interrupção do abastecimento em período inferior à caracterização o evento.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Em relação à expressão “e de longa duração por eventos acumulados”, os argumentos são os aduzidos para os Art. 3º, XIII + Art. 5º, II, IV; em relação à expressão “em período inferior à caracterização o evento.”, esta seria desnecessária, se mantida apenas a interrupção de longa duração.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Supressão das expressões “e de longa duração por eventos acumulados” e “em período inferior à caracterização o evento” pela expressão “em período inferior a 12 horas.”

NEGADO

ART. 15

Art. 15 A compensação financeira ao usuário seja motivada pela interrupção de longa duração e/ou de longa duração por eventos acumulados do serviço de abastecimento de água dar-se á sob a forma de desconto na fatura da competência subsequente àquela em que se constatou o evento de interrupção, ou àquela de competência subsequente ao recebimento, pelo prestador do serviço, de deliberação do Conselho Diretor da AGERST, conforme metodologia de cálculo descrita no art. 18.

§ 2º Na hipótese de a AGERST entender como improcedente a solicitação do prestador de serviço de registrar determinada interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) como atribuível a caso fortuito ou força maior, observado o procedimento descrito nos §§ 2º e 3º do art. 14, o desconto a ser pago ao usuário incidirá sobre a fatura da competência subsequente àquela do recebimento, pelo prestador do serviço, da decisão deliberada pelo Conselho Diretor da AGERST.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Em relação à expressão “e/ou de longa duração por eventos acumulados”, os argumentos são aduzidos para os Art. 3º, XIII + Art. 5º, II, IV.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Supressão da expressão “e/ou de longa duração por eventos acumulados”.

NEGADO

ART. 17

Art. 17. Em todas as faturas passíveis de desconto, deverá constar informativo sobre a compensação financeira com menção expressa ao evento de interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) a que se refere, o valor total a ser compensado, o valor já amortizado da compensação em faturas anteriores, o desconto cabível na fatura em questão e quanto eventualmente restar para compensar nas faturas subsequentes, até a completa integralização do montante devido pelo prestador do serviço.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Em função da limitação de espaço do *layout* da fatura, torna-se impossível atingir o nível de detalhamento das informações requerido. A Corsan trabalha com o sistema LIES – Leitura, Impressão e Entrega Simultânea (o que limita o tamanho dos campos editáveis), adotando formulários reduzidos e com as informações indispensáveis para o entendimento do cliente, com simplicidade e clareza.

Cumprir destacar que tais ponderações foram acolhidas pela Agergs e pela Agesan em seus respectivos processos de consulta pública, o que vem ao encontro das boas práticas regulatórias, em especial observância dos princípios da isonomia e da razoabilidade.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Alteração na redação do artigo, nos seguintes termos:

CAPUT - Em todas as faturas passíveis de desconto, deverá constar expressamente, na forma de serviço compensatório específico, o desconto a ser concedido na fatura, até a completa integralização do montante devido pelo prestador do serviço.

Quanto ao informativo detalhado, este poderá ser disponibilizado ao cliente, nos termos da redação sugerida a seguir:

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

De acordo.

ART. 18 e 19

Art. 18. O desconto a ser concedido ao usuário incidirá sobre a média aritmética das seis últimas faturas, de acordo com a fórmula a seguir:

$$d = K_1 \cdot \frac{t}{T} \cdot F$$

Onde:

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

t = duração da interrupção, em minutos;

T = duração do ciclo de faturamento completo, em minutos, correspondente ao ciclo padrão de 43.800 minutos;

F = média aritmética das seis últimas faturas, em reais (R\$), calculada nos termos do art. 19;

K1 = coeficiente de proporcionalidade, cuja aplicação deverá observar o disposto no § 1º.

§ 1º O coeficiente K1 expressa a relação de proporcionalidade entre o valor do desconto e a duração da interrupção, devendo ser-lhe atribuído os seguintes valores:

I - 1,5 (um vírgula cinco) para interrupções com duração igual ou superior a 12 (doze) horas e menor que 18 (dezoito) horas;

II - 2,0 (dois vírgula zero) para interrupções com duração superior ou igual a 18 (dezoito) horas e inferior que 24 (vinte e quatro) horas; e

III - 2,5 (dois vírgula cinco) para interrupções com duração superior ou igual a 24 (vinte e quatro) horas.

MANIFESTAÇÃO CORSAN

Compensar sobre a média de faturamento somente se sustentaria caso a Corsan utilizasse a tarifa por consumo mínimo, a exemplo de outras concessionárias que arbitram 10 m³/economia. Nesse modelo, a disponibilidade está embutida na demanda mínima.

Todavia, a Corsan pratica a tarifa consumo composta, cuja estrutura abrange uma parcela variável (água/esgoto) e uma parcela fixa (serviço básico), esta destinada a custear a disponibilidade do sistema. Na estrutura tarifária da Companhia, a parcela variável (água/esgoto) visa a cobrir os gastos afeitos ao tratamento da água/esgoto e, portanto, varia conforme o consumo de água. O serviço básico, por seu turno, garante o equilíbrio econômico financeiro da prestação ao cobrir o custo da infraestrutura necessária para a disponibilização do serviço em cada economia, do correto dimensionamento do sistema de abastecimento e armazenamento, da manutenção desse sistema, do serviço da dívida, dos custos de leitura, emissão e entrega de conta, consertos em ramais e redes de distribuição, na quantidade e qualidade adequadas, bem como para a manutenção de uma arrecadação mínima para tornar o sistema viável.

Uma vez que é a disponibilidade do serviço (parcela fixa) que deixa de ser atendida quando ocorre a interrupção no abastecimento (pois a parcela variável/consumo não evolui nesse lapso), é justo que a compensação recaia sobre o Serviço Básico. Inclusive, é sobre a parcela de disponibilidade do serviço que deve incidir a penalização adicional representada pelo fator K₁.

Adotar o Serviço Básico como base de cálculo traz ainda a vantagem de evitar a subjetividade implicada na sanção sobre um consumo presumido, e o risco de penalizar a empresa indevidamente com base em um serviço que foi prestado. Em termos práticos, o usuário que consome de 0 a n m³ por mês tem sua fatura total também composta de valores de 0 a n em função da variação do consumo, adicionando-se o valor do Serviço Básico por economia. Em caso de desabastecimento, não houve consumo em determinado período, ou seja, os hidrômetros instalados nos imóveis permaneceram inertes, de modo que não houve faturamento. Por essa lógica, não pode o cliente ser compensado por volumes que lhe foram entregues anteriormente na quantidade e regularidade exigidas. Deve sim haver a

compensação, mas apenas sobre a parcela fixa relativa à disponibilidade, ou seja, o Serviço Básico.

Gize-se, por fim, que os argumentos que sustentam a adoção do Serviço Básico em vez da média de faturamento foram acolhidos pela Agergs e pela Agesan, o que novamente evidencia a disseminação das boas práticas regulatórias à luz do princípio da isonomia no tratamento dispensado a todos os usuários do Sistema Corsan.

PROPOSIÇÃO CORSAN

Alteração da redação do Artigo 18 e a consequente supressão do Artigo 19:

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

$$d = K_1 \cdot \frac{t}{T} \cdot SB$$

Onde SB = Serviço Básico

Alterado. Ao invés de média das últimas 6 faturas, base será subtotal dos serviços prestados da última fatura, com fator de proporcionalidade igual à AGERGS (4,5,7). Isto devido aos históricos problemas de desabastecimento decorrentes de altas perdas de distribuição em Santa Cruz. A utilização do SB como base não reflete o impacto financeiro na vida do usuário, que se não tiver caixa de água deverá comprar água no comércio, tomar banho em parentes, etc. Mais que isto, a eventual compensação financeira deve repercutir tanto na vida do usuário refletindo efetivamente os impactos sofridos em seu cotidiano pela falta d'água, quanto no prestador de serviço como efeito pedagógico tendente a induzi-lo a adotar medidas mais eficientes e eficazes.

Sem esquecer que obras emergenciais tais como reservatório pulmão e novos poços artesianos foram postergadas, mas se forem implementadas tenderão a reduzir significativamente os problemas de desabastecimento da população. E substituição de redes também contribuirão para a redução do elevado índice de perdas na distribuição.
