



RESOLUÇÃO Nº 28, de 03 de Junho de 2020.

Dispõe sobre os 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 interrupções de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) no abastecimento de água, no âmbito do Município de SANTA CRUZ DO SUL.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SANTA CRUZ DO SUL – AGERST, no uso das atribuições que lhe são conferidas, e:

Considerando:

A Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que dispõe sobre as diretrizes nacionais para o saneamento básico, nos termos do artigo 2º, inciso XI, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com segurança, qualidade e regularidade.

As competências regulatórias da AGERST previstas no art. 23, caput, I, II, V e VII da Lei Federal nº 11.445/07.

A Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor.

O artigo 4º da Resolução 001, de 11 de Outubro de 2017, que instituiu o Regimento Interno da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Santa Cruz do Sul – AGERST.

O Convênio de Delegação celebrado entre o Município de Santa Cruz do Sul e a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Santa Cruz do Sul, para a regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado pela CORSAN mediante Contrato de Programa.

O Contrato de Programa para a Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – CP 269, de 02 de Julho de 2014.

Os autos do Processo Administrativo nº 63/2019 – AGERST.

Resolve:

Aprovar e mandar à publicação esta Resolução Normativa que dispõe sobre os 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.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução tem por objetivo disciplinar os critérios e procedimentos a serem adotados pelo prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em eventos de interrupção na prestação dos serviços e pagamento de compensação financeira, por parte do prestador, aos usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) no abastecimento de água.

§1º De forma complementar a esta Resolução, deverão ser observados demais instrumentos normativos vigentes.

Art. 2º Compete à AGERST regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução, nos termos da lei, regulamentos e contrato de delegação desse serviço, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

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

I – Ação de terceiros: ato comissivo ou omissivo provocado pela conduta de agente externo, que não guarde conexão com a exploração da atividade desenvolvida pelo prestador do serviço e que, comprovadamente, não apresente qualquer possibilidade de controle por parte deste;

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.

III - Ciclo de faturamento: período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços;

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

V - Economia mais desfavorável: aquela que, por razões como localização e topografia, por exemplo, está sujeita a maior demora no atendimento do serviço até o ramal predial dentre todas as economias pertencentes ao mesmo conjunto de unidades afetadas pelo evento de interrupção;

VI - Estado de calamidade pública: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público no âmbito do município atingido;

VII - Fatura: documento hábil para cobrança e pagamento de dívida contraída pelo usuário titular de ligação ativa de água;

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.

IX - Interrupção da prestação do serviço: qualquer evento de suspensão temporária na prestação do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme estabelecido no art. 4º desta Resolução que implique em desabastecimento;

X – Interrupção de curta duração: interrupção da prestação do serviço que implique em desabastecimento com duração igual ou superior ao limite estabelecido no art. 5º desta Resolução;

XI – Interrupção de média duração: interrupção da prestação do serviço que implique em desabastecimento com duração igual ou superior ao limite estabelecido no art. 5º desta Resolução;

XII - Interrupção de longa duração: interrupção da prestação do serviço que implique em desabastecimento com duração igual ou superior ao limite estabelecido no art. 5º desta Resolução;

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 o mesmo usuário.

XIV - Interrupção programada: interrupção da prestação do serviço por motivação programável, conforme estabelecido no art. 4º desta Resolução;

XV - Interrupção não programada: interrupção da prestação do serviço por motivação não programável, conforme estabelecido no art. 4º desta Resolução;

XVI - Ligação ativa: ligação de água ou esgoto que se encontra regular perante o prestador do serviço, a qual é devida, por parte deste, a disponibilidade contínua do serviço;

XVII - Ligação inativa: ligação de água ou esgoto que não está mais sujeita à prestação do serviço por motivo de encerramento da relação contratual entre seu titular e o prestador do serviço;

XVIII - Ligação suprimida: ligação de água ou esgoto que deixou de constar no cadastro de imóveis ativos do prestador do serviço e cujo abastecimento encontra-se interrompido pela retirada do ramal predial, motivadamente realizada pelo prestador do serviço, nas hipóteses previstas no respectivo Regulamento dos Serviços;

XIX - Ligação suspensa: ligação de água ou esgoto cuja prestação do serviço se encontra sustado em caráter provisório, tendo sido a suspensão motivadamente executada pelo prestador em face de alguma das razões elencadas no respectivo Regulamento dos Serviços, que dão causa a suspensão;

XX - Manutenção corretiva: reparo do ativo após ocorrência de avaria;

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

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

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

XXIV - Normalização do serviço: término do evento de interrupção do abastecimento, observando-se as pressões dinâmica mínima e estática máxima estabelecidas na NBR 12218, de julho de 1994, ou término do evento de interrupção do esgotamento sanitário, caracterizados pelo fornecimento de água com pressões adequadas e coleta, tratamento e/ou afastamento de esgoto à economia mais desfavorável dentre todas aquelas pertencentes ao grupo afetado pela interrupção;

XXV - Ramal predial de água: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação da rede pública até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade do prestador do serviço;

XXVI – Ramal predial de esgoto: canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade do prestador do serviço;

XXVII - Serviço adequado: serviço que atende às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XXVIII – Serviço público de abastecimento de água: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;

XXIX – Serviço público de esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

XXX - Situação de emergência: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido;

XXXI - Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada que utiliza os serviços;

XXXII – Desabastecimento: período em horas consecutivas em que o usuário deixou de receber o fornecimento de água por decorrência da interrupção na prestação do serviço.

CAPÍTULO III DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

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

§1º Para fins desta Resolução, as interrupções dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão classificadas conforme sua natureza em:

I - Interrupção programada: suspensão planejada e temporária da prestação do serviço público de saneamento, precedida de ampla divulgação aos usuários e à agência reguladora, motivada pela necessidade de se efetuar melhorias no sistema e intervenções justificáveis por diagnóstico resultante das modalidades detectiva, preditiva e preventiva de manutenção;

II - Interrupção não programada: suspensão temporária da prestação do serviço público de saneamento, não planejada e sem aviso prévio aos interessados, motivada pela necessidade de intervenções no sistema para a manutenção de falhas ou anomalias na operação do serviço decorrentes de caso fortuito ou de força maior e aquelas comprovadamente causadas pela ação de terceiros.

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

I – Interrupção de curta duração: toda e qualquer interrupção na prestação do serviço público de saneamento que implique em desabastecimento por período igual ou inferior a 4 (quatro) horas consecutivas;

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

III – Interrupção de longa duração: toda e qualquer interrupção na prestação do serviço público de saneamento que implique em desabastecimento por período igual ou superior 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.

Art. 6º 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:

I - os usuários do serviço, que deverão ser informados por meio dos canais de mídia e comunicação do prestador e veículos de informação de circulação na região afetada;

II - a AGERST deverá ser informada nos termos regulatórios.

§ 2º Nos casos de interrupção programada, a divulgação da interrupção dos serviços se dará com antecedência mínima de 3 (três) dias corridos.

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

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

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

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

§ 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.

§ 2º Havendo divergência entre as informações prestadas pelo usuário e aquelas fornecidas pelo prestador de serviço quando do processo de validação descrito no parágrafo anterior, bem como havendo negativa de validação por parte do prestador de serviços, caberá a este o ônus probatório forte no Código de Defesa do Consumidor.

§ 3º Compete à Agerst a análise em última instância dos elementos probatórios apresentados pelo prestador de serviços em eventual divergência entre as informações prestadas pelos usuários e a validação por parte do prestador de serviço, bem como diante da negativa de validação por parte do prestador de serviços;

§ 4º Se acaso julgados insuficientes os elementos probatórios apresentados pelo prestador de serviços, presumir-se-ão fidedignas as informações apresentadas pelos usuários as quais balizarão os processos administrativos de compensação.

Art. 8º O prestador de serviço deverá manter os registros digitais dos últimos 5 (cinco) anos de todas as interrupções, independentemente da natureza, ocorridas nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário por ele operados no município de SANTA CRUZ DO SUL, com destaque daquelas com duração superior a 12 (doze) horas, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

I – Localidade (s) atingido (s);

II – Data e hora do início da interrupção, com precisão de minutos;

III – Data e hora da normalização do abastecimento, com precisão de minutos;

IV – Duração da interrupção, com precisão de minutos;

V – Duração do desabastecimento em decorrência da interrupção, com precisão em minutos;

VI – Natureza da interrupção (programada ou não) e sua respectiva causa;

VII – Número de economias com ligação ativa atingidas;

VIII – Montante total compensado, quando cabível.

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

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

II – Duração prevista da interrupção programada informada aos usuários, com precisão de minutos;

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

§ 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.

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

CAPÍTULO IV DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELO PRESTADOR DO SERVIÇO NOS EVENTOS DE INTERRUPTÃO

Seção I

Das interrupções

Art. 10. Em situações de interrupção na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o prestador do serviço deverá tomar todas as providências no sentido de mitigar os efeitos da descontinuidade do serviço,

Parágrafo único: Em eventos de longa duração, compete ao prestador proporcionar suprimento hídrico emergencial à população atingida através de soluções paliativas, tais como caminhões-pipa, derivações provenientes de outros sistemas de abastecimento de água, reservatórios de contingência, uso de mananciais alternativos, entre outras.

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

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

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

Art. 12. Nos termos do art. 2º desta Resolução, o prestador de serviço deverá encaminhar à AGERST, até o quinto dia útil do mês vigente, a relação de ocorrência de eventos de interrupção na prestação dos serviços do mês antecedente, conforme modelo apresentado no Anexo I.

Seção II

Do Plano de Segurança da Água

Art. 13. O prestador do serviço deverá editar o Plano de Segurança da Água, a ser homologado pela AGERST, para o sistema de abastecimento por ele operado, seja de forma individual ou integrada, observando o Plano Municipal de Saneamento Básico, contemplando no mínimo:

I - Diagnóstico do Sistema de Abastecimento de Água;

II – Prognósticos de crescimento populacional, de alteração dos padrões de uso e ocupação do solo, dentre outros;

III – Avaliação de alternativas de suprimento hídrico, inclusive com definição de manancial de reserva para garantir o abastecimento em situações de falha ou insuficiência da captação original;

IV – Análise de riscos em todo o processo produtivo e no decorrer de todo o horizonte de prestação do serviço;

V – Medidas de controle e mitigação dos riscos apurados;

VI – Medidas de controle da poluição e de preservação dos mananciais;

VII – Programas de gestão do recurso hídrico;

VIII – Ações preventivas e corretivas contra os agentes causadores de interrupção do abastecimento, integrando práticas operacionais de emergência;

IX – Processos de comunicação interna e com a sociedade em situações de desabastecimento, especialmente naquelas de emergência;

X – Estratégias de monitoramento;

XI – Previsão de disponibilização de carros pipa a partir de 12 (doze) horas de interrupção, e, naquelas que excederem 72 (setenta e duas) horas, previsão de frota com capacidade para fornecer um volume por economia suficiente às necessidades básicas vitais de todos os habitantes, considerando o produto da média de 3,5 (três vírgula cinco) habitantes por economia pela faixa de 7,5 (sete vírgula cinco) a 20 (vinte) litros por habitante/dia; e

XII – Previsão, para qualquer evento de interrupção no abastecimento de água, de suprimento hídrico alternativo para entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódia permanente, instituições carcerárias, creches e estabelecimentos de ensino, dentre outros que sejam utilizados para a prestação de serviços públicos essenciais ou que concentrem grande número de pessoas, enquanto perdurar a interrupção.

CAPÍTULO V
DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA AOS USUÁRIOS DECORRENTE DE EVENTO DE
INTERRUPÇÃO DE LONGA DURAÇÃO (OU DE LONGA DURAÇÃO POR EVENTOS
ACUMULADOS) NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Seção I

Das interrupções de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados)

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:

I - as decorrentes de situação de emergência ou de estado de calamidade pública, oficialmente reconhecidos na forma do disposto no art. 7º do Decreto Federal nº 7.257, de 04 de agosto de 2010;

II - as resultantes de caso fortuito ou de força maior e aquelas comprovadamente causadas pela ação de terceiros sem possibilidade de controle por parte do prestador dos serviços, desde que devidamente demonstradas nos termos do § 2º.

§ 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.

§ 3º Compete ao Conselho Diretor da AGERST decidir sobre o mérito do requerimento previsto no § 2º deste artigo, que ocorrerá dentro de 60 (sessenta) dias contados da abertura de processo administrativo pela AGERST.

Seção II

Do desconto concedido ao usuário a título de compensação financeira

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.

§ 1º Se o valor a compensar exceder o total da fatura correspondente à competência subsequente àquela do evento de interrupção, serão aplicados descontos sucessivos sobre as faturas subsequentes até a completa integralização do valor devido pelo prestador de serviço.

§ 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.

Art. 16. Não haverá devida compensação financeira ao usuário titular da ligação de água que se encontre inativa, suspensa ou suprimida na competência do evento de interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados), bem como nos casos cuja ligação ou religação tenha sido executada após a normalização do abastecimento, ainda que na mesma competência do evento.

Art. 17. Em todas as faturas passíveis de 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.

Parágrafo 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 (ou de longa duração por eventos acumulados) a que se refere(m), 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.

Art. 18. O desconto a ser concedido ao usuário incidirá sobre o valor da última fatura, 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 do desabastecimento, em minutos;

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

F = valor da última fatura, 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 - 4 (quatro) para interrupções que impliquem em desabastecimento com duração igual ou superior a 12 (doze) horas e menor que 18 (dezoito) horas;

II – 5 (cinco) para interrupções que impliquem em desabastecimento com duração superior ou igual a 18 (dezoito) horas e inferior que 24 (vinte e quatro) horas; e

III - 7 (sete) para interrupções que impliquem em desabastecimento com duração superior ou igual a 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 19. A fatura utilizada para o cálculo da compensação será aquela imediatamente anterior à qual se verificou a interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados).

§ 1º A fatura empregada no cálculo deverá contabilizar somente o montante devido pelo usuário em função da prestação do serviço de abastecimento de água, correspondente à soma das parcelas cobradas pela disponibilidade do serviço e pela existência de consumo efetivo, ainda que nulo, devendo ser desconsideradas outras eventuais parcelas constituintes da fatura, tais como aquelas decorrentes da prestação do serviço de esgotamento sanitário, serviços diversos, multas e dívidas do usuário.

§ 2º Sendo a competência do evento de interrupção de longa duração (ou de longa duração por eventos acumulados) a mesma em que se efetivou a ligação definitiva de água ou a religação do usuário, o valor de F será calculado com base no consumo médio da respectiva categoria de uso na competência anterior, observando-se, se for o caso, os descontos cabíveis para ligações novas estabelecidos no Regulamento dos Serviços, respeitado o disposto no art. 16.

§ 3º A compensação financeira a usuários titulares de ligações de uso temporário observará as disposições contidas em norma comercial específica emitida pelo prestador do serviço, não podendo o período de pagamento da compensação exceder o prazo restante da duração do contrato da ligação temporária.

Art. 20. Os valores despendidos a título de compensação financeira não serão objetos de consideração na revisão e no reajuste tarifário, devendo ser contabilizados em conta específica.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. A elaboração do Plano de Segurança da Água a que se refere o art. 13 observará o prazo 31 de dezembro de 2020.

Art. 22. Enquanto não for homologado o Plano de Segurança da Água supracitado, o prestador do serviço obriga-se a cumprir, no mínimo, as disposições contidas nos incisos XI e XII, caput, do art. 13.

Art. 23. Os casos omissos a esta Resolução serão deliberados pela
AGERST.

Art. 24. As disposições constantes nesta Resolução serão desde logo aplicáveis, salvo eventuais disposições em contrário contidas no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 25. A inobservância às disposições contidas nesta Resolução implicará na adoção de medidas regulatórias por parte da Agerst nos termos da Resolução nº 021, de 23 de outubro de 2019.

Parágrafo único. A inobservância as determinações contidas nesta Resolução constituem infração do Grupo 3, de natureza alta, sujeita a penalidade de multa, nos termos do art. 9º, da Resolução nº 21, de 23 de outubro de 2019.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Cruz do Sul, 03 de Junho de 2020.



Auro Jorge Schilling
Conselheiro Presidente

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato normativo foi publicado no site e mural do Município de Santa Cruz do Sul, em 04 / 06 / 2020



Maríndia Tassinari
2489

ANEXO I

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

Prestador do serviço:

Mês/Ano de referência: ____ / ____

Serviço prestado: **Abastecimento de Água** **Esgotamento Sanitário**

Localidade/ Bairro	Início da Ocorrência		Término da Ocorrência		Previsão de Normalização		Local da Ocorrência	Causa da Interrupção	Nº de Economias Atingidas (estimativa)	Bairros Afetados	Tempo de duração do Desabastecimento	Natureza do Evento
	Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora						

Data da emissão

Identificação do responsável pela emissão