



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja
CNPJ 14.518.949/0001-92

RESOLUÇÃO Nº 0014/2019, de 18 de julho de 2019.

Dispõe sobre compensação financeira usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração

O Conselheiro Presidente da AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SÃO BORJA - AGESB, após aprovação pelo Conselho Diretor, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal nº. 4280, de 26 de agosto de 2010; Lei 4394, de 03 de junho de 2011 e o Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 15881, de 27 de dezembro de 2012;

Considerando necessidade de regulamentar aplicação de compensação financeira usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água que sofrem com eventos de interrupção de longa duração dos serviços, e

Considerando Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), em especial art. 22, que obriga os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

RESOLVE:

Art.1º. Esta Resolução tem por objetivo estabelecer critérios procedimentos para pagamento de compensação financeira, por parte dos prestadores de serviços públicos delegados de abastecimento de água aos usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração destes serviços.

Art. 2º Para efeitos desta Resolução considera-se:

- I- Interrupção do abastecimento: qualquer evento de suspensão temporária do abastecimento de água;
- II- Interrupção de longa duração: interrupção do abastecimento com duração igual ou superior ao limite estabelecido no art. 3º desta Resolução;
- III- Caso fortuito: evento da natureza que, por suas comprovadas imprevisibilidade e



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja
CNPJ 14.518.949/0001-92

inevitabilidade, cria para o delegatário impossibilidade intransponível de regular execução do contrato;

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- Estado de calamidade pública: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido;

VI- Força maior: evento humano que, por suas comprovadas imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o delegatário impossibilidade intransponível de regular execução do contrato;

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

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

IX- Ação de terceiros: ato comissivo ou omissivo provocado pela conduta de agente externo, que não guarde conexão com exploração da atividade desenvolvida pelo prestador do serviço de abastecimento de água que, comprovadamente, não apresente qualquer possibilidade de controle por parte do delegatário;

Art. 3º. Considera-se interrupção de longa duração do serviço de abastecimento de água toda aquela que se estende por período igual ou superior 12 (doze) horas consecutivas, exceto: as interrupções programadas com aviso prévio ao ente regulador e usuários, decorrentes de situação de emergência ou de estado de calamidade pública, 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 art. 2º".

§ 1º O delegatário do serviço público de abastecimento de água é obrigado a compensar financeiramente os usuários afetados em todos e quaisquer eventos de interrupção de longa



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja
CNPJ 14.518.949/0001-92

duração do serviço.

§ 2º As interrupções de longa duração alegadas pelo prestador do serviço de abastecimento de água com as devidas a caso fortuito ou força maior serão passíveis de compensação financeira ao usuário, a menos que delegatário comprove, mediante requerimento a Agência Reguladora e de provas documentais, que não tenha provocado ou agravado evento, bem com a impossibilidade de agir para reverter interrupção do abastecimento em período inferior 12 horas.

§ 3º Compete ao Conselho Diretor da AGESB decidir sobre mérito do requerimento previsto no §2º deste artigo, que ocorrerá dentro de 30 (trinta) dias contados do recebimento do processo no protocolo da AGESB.

Art.4º As interrupções programadas do serviço de abastecimento de água deverão ser informadas aos usuários e a AGESB com antecedência mínima de (cinco) dias, através de todos os meios de comunicação disponíveis, tais com: mensagem de texto (SMS) aos telefones celulares dos consumidores afetados, ampla divulgação nas rádios jornais das comunidades atingidas e avisos de fácil visualização na internet.

Art.5º A duração de qualquer evento de interrupção do abastecimento de água será contabilizada em horas e minutos, partir da diferença entre data e hora da normalização do abastecimento data e hora do início da ocorrência.

§1º Considerar-se-á com início da ocorrência data e hora em que delegatário tiver conhecimento da interrupção, caracterizando-se com o primeiro registro de reclamação de usuário, constante do sistema de atendimento, ou instante em que sistema operacional do delegatário detectar falha, ou ainda, momento inicial efetivamente verificado no caso de interrupções programadas, dentre outras possíveis formas de certificação do delegatário, das quais se elegera sempre que ocorrer primeiro.

Art. 6º A prestadora do serviço deverá manter registros digitais dos últimos (cinco) anos de todas as interrupções ocorridas nos sistemas de abastecimento de água por ela operados, com alguma forma de destaque/segregação daquelas com duração igual ou superior 12 (doze) horas.

§1º Para as interrupções de longa duração originadas por ato de terceiro deverão ser mantidas



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja

CNPJ 14.518.949/0001-92

evidências comprobatórias da responsabilização do terceiro alegado, bem como da impossibilidade de ação, por parte do prestador, no sentido de evitar ou mitigar fato gerador da interrupção, além de comprovação de aviso aos usuários atingidos.

§2º Para as interrupções de longa duração decorrentes de caso fortuito ou de força maior, deverão ser mantidas evidências comprobatórias da impossibilidade de ação por parte do prestador, no sentido de evitar ou mitigar fato gerador da interrupção, além de comprovação de aviso aos usuários atingidos.

Art. 7º A compensação financeira ao usuário motivada pela interrupção de longa duração do serviço de abastecimento de água dar-se-á sob forma de desconto na fatura da competência subsequente aquela em que se constatou evento de interrupção, conforme metodologia de cálculo constante no art. 11.

§1º Se valor compensar exceder total da fatura correspondente competência subsequente aquela do evento de interrupção, aplicar-se-ão descontos sucessivos sobre as faturas subsequentes até completa integralização do valor devido pelo delegatário.

Art. 8º Não será devida compensação financeira ao usuário titular de ligação de água que se encontre inativa, suspensa ou suprimida na competência do evento de interrupção de longa duração, bem como aquele cuja ligação ou religação tenha sido executada após normalização do abastecimento, ainda que na mesma competência do evento.

Art. 9º Em todas as faturas passíveis de desconto, deverá constar informativo sobre compensação financeira com menção expressa ao evento de interrupção de longa duração que se refere, valor total ser compensado, valor já amortizado da compensação em faturas anteriores, desconto cabível na fatura em questão e o quanto eventualmente restar para compensar nas faturas subsequentes, até completa integralização do montante devido pelo delegatário.

Art. 10º Em todas as faturas emitidas pelo prestador do serviço público de abastecimento de água, deverá ser inclusa informação de que usuário fara jus ao desconto quando da ocorrência de interrupções de longa duração, referenciando presente Resolução Normativa.



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja

CNPJ 14.518.949/0001-92

Art. 11º O desconto ser concedido ao usuário incidirá sobre media aritmética das 6 (seis) últimas faturas, de acordo com 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 43800 (quarenta três mil oitocentos) minutos;

F = média aritmética das (seis) últimas faturas, em reais (R\$), calculada nos termos do art. 12;

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

§1º coeficiente de proporcionalidade, k_1 expressa uma relação de proporcionalidade entre valor do desconto duração da interrupção, devendo ser-lhe atribuídos os seguintes valores:

- a) 1,5 (um virgula cinco), para interrupções com duração maior ou igual 12 (doze) horas e menor que 18 (dezoito) horas;
- b) 2,0 (dois), para interrupções com duração maior ou igual 18 (dezoito) horas e menor que 24 (vinte e quatro) horas;
- c) 2,5 (dois virgula cinco), para interrupções com duração maior ou igual 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 12º As faturas utilizadas para cálculo da média serão referentes as (seis) competências consecutivas imediatamente anteriores a aquela na qual se verificou interrupção de longa duração.

§1º As faturas empregadas no cálculo da média deverão contabilizar somente montante devido pelo usuário em função da prestação do serviço de abastecimento de água, correspondente soma das parcelas cobradas pela disponibilidade do serviço pela existência de consumo efetivo, ainda que nulo, devendo ser desconsideradas outras eventuais parcelas constituintes da fatura, tais



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja

CNPJ 14.518.949/0001-92

como aquelas decorrentes da prestação de serviços de esgotamento sanitário, serviços diversos devidas do usuário.

§2º Na hipótese de existirem menos de 6 (seis) faturas consecutivas no cadastro do usuário, será calculada média aritmética das faturas existentes.

§3º Sendo competência do evento de interrupção de longa duração mesma em que se efetivou ligação definitiva de água ou religação do usuário, valor de será calculado com base no consumo médio da respectiva categoria de uso na competência anterior, observando-se, se for caso, os descontos cabíveis para ligações novas, estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Água Esgoto do delegatário.

§4º Compensação financeira usuários titulares de ligações de uso temporário observará as disposições contidas em norma comercial específica do delegatário, não podendo período de pagamento da compensação exceder prazo restante da duração do contrato da ligação temporária.

Art. 13º Os valores despendidos título de compensação financeira não serão objeto de consideração na revisão no reajuste tarifário, devendo ser contabilizados em conta específica.

Art. 14º Em situações de interrupção de longa duração do abastecimento de água, delegatário deverá tomar todas as providências no sentido de mitigar os efeitos da descontinuidade do serviço, proporcionando suprimento hídrico emergencial população atingida através de soluções tais como caminhões-pipa, derivações provenientes de outros sistemas de abastecimento de água, reservatórios de contingência uso de mananciais alternativos, dentre outras.

Art. 15º Para todas as interrupções de longa duração, delegatário deverá promover ampla divulgação de suas causas, das providências adotadas com vistas normalização do abastecimento, inclusive adoção de regimes especiais de operação e realização de obras, bem como das formas de suprimento hídrico emergencial colocadas disposição da população atingida.

§1º Informação aos usuários afetados pelo evento deverá ser assegurada mediante uso da pluralidade de meios de comunicação disponíveis, recomendando-se como primeira opção envio de mensagem de texto (SMS) aos telefones celulares dos usuários, especialmente nas interrupções prolongadas devidas situação de emergência ou de calamidade pública, caso



Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja
CNPJ 14.518.949/0001-92

fortuito, força maior e ação de terceiros.

§2º As interrupções de longa duração ocasionadas por situação de emergência ou estado de calamidade pública, caso fortuito, força maior e ação de terceiros, bem como as interrupções programadas de qualquer duração, deverão ser informadas AGESB.

Art. 16º Os casos omissos serão resolvidos pela AGESB.

Art. 17º Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após a data da sua publicação.

Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja - AGESB,
Sala do Conselho Diretor, em 18 de julho de 2019.

HELDER BASTOS PIEGAS

Conselheiro Presidente

Publicação

do dia:

ao dia:

Secretária: