

**REGULAÇÃO**  
**RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO Nº 003 / 2023 – RTF**

**Fiscalização de Solicitações e Reclamações recebidas através da Ouvidoria da AGER, referente ao Sistema de Saneamento Básico de Erechim-RS**

**Prestador do Serviço:** Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN)

### **1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

No período de 01 de janeiro a 06 de março de 2023, a ouvidoria da Agência recebeu diversas solicitações/reclamações referentes há atrasos na prestação de serviços por parte da Corsan, diante disso a equipe de fiscalização efetuou a averiguação desses protocolos.

Os trabalhos de fiscalização e regulação do município são amparados, principalmente, nas referências legais e normativas apresentadas no quadro 1.

**Quadro 1: Principais leis, normas, decretos, resoluções, portarias e normas técnicas que norteiam as fiscalizações realizadas pela AGER,**

<b>Referências legais e normativas</b>	<b>Descrição</b>
Lei Municipal nº 5.310/2013 – Erechim RS	Lei de Criação da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim
Lei Federal n. 11.445/2007 e alterações posteriores	Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico e dá outras providências.
Resolução AGER nº 026/2023	Estabelece Condições Gerais da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, prestado pela Concessionária no Município de Erechim pela AGER e dá outras providências.
Resolução AGER Nº 027/2023	Dispõe sobre os procedimentos relativos às Infrações e Penalidades Aplicáveis, pela AGER, ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Resolução AGER nº 021/2021	ADOTA A LEGISLAÇÃO DA AGESAN, NO QUE COUBER PARA SER APLICADA PELA AGER.

Resolução Agesan-RS AGO n. 003/2020	Aprova o manual de fiscalização dos prestadores de serviços de água e esgotamento sanitário da Agesan-RS.
Normas Brasileiras - Associação Brasileira de Normas Técnicas	Normas brasileiras relacionadas aos sistemas de abastecimento de água, sistemas de esgotamento sanitário e serviços correlatos.
Resolução Agesan-RS AGE N° 014/2019	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 (AGESAN RS)

## 2. A FISCALIZAÇÃO

A fiscalização foi através do histórico de andamento dos protocolos realizados pela ouvidoria, os protocolos são gerados através do sistema da ouvidoria da Agência e enviados para concessionária via e-mail, nos endereços ([us075@corsan.com.br](mailto:us075@corsan.com.br)) e ([COPERECHIM@corsan.com.br](mailto:COPERECHIM@corsan.com.br)).

## 3. NÃO CONFORMIDADES APURADAS:

3.1. Reclamações/solicitações referentes a Novas Ligações de Água, nesse período foram recebidos 13 (treze) protocolos:

a) Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço de nenhum dos protocolos, conforme previsto no Art.16, §2º, da Resolução AGE n° 014/2019

“§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria da AGESAN-RS no prazo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.”

b) Todas reclamações foram feitas em virtude do prazo para efetuar a ligação não ter sido cumprido, conforme previsto no Art. 56, §5º, da Resolução AGER n° 026/2023

“§ 5º O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 7 (sete) dias a contar da apresentação da documentação exigida.”

3.2. Reclamações/solicitações referentes a Vazamento no Quadro/Hidrômetro, nesse período foram recebidos 126 (cento e vinte e seis) protocolos:

a) Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço de nenhum dos protocolos, conforme previsto no Art.16, §2º, da Resolução AGE n° 014/2019:

“§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria da AGESAN-RS no prazo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.”

b) Através da confirmação com usuários foi possível verificar que 44 (quarenta e quatro) reclamações foram resolvidas, porém 31 (trinta e uma) após o prazo estabelecido no Art. 16, I, da Resolução AGE n° 014/2019:

“I - vazamento de água interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria;”

c) Os demais 82 (oitenta e dois) protocolos não foi possível o contato com os usuários que fizeram a reclamação, portanto não é possível saber se o serviço foi efetuado ou não.

3.3. Reclamações/solicitações referentes a Vazamento na Rua, nesse período foram recebidos 80 (oitenta) protocolos:

a) Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço de nenhum dos protocolos, conforme previsto no Art.16, §2º, da Resolução AGE n° 014/2019:

“§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria da AGESAN-RS no prazo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.”

b) Através da confirmação com usuários foi possível verificar que 36 (trinta e seis) reclamações foram resolvidas, porém 26 (vinte e seis) após o prazo estabelecido no Art. 16, I, da Resolução AGE n° 014/2019:

“I - vazamento de água interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria;”

c) Os demais 44 (quarenta e quatro) protocolos não foi possível o contato com os usuários que fizeram a reclamação, portanto não é possível saber se o serviço foi efetuado ou não.

**Obs: Segue anexo Relatório dos Protocolos da Ouvidoria**

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em análise as reclamações/solicitações recebidas através da ouvidoria identificamos algumas não conformidades na prestação do serviço por parte da concessionária, portanto encaminhamos presente trabalho para diretoria da AGER para sua análise e parecer.

Erechim, 08 de março de 2023

**Marcos César Mroczkoski**  
**Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais**