ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AUDIÊNCIA PÚBLICA

Condições de Prestação dos Serviços de Água e Esgotos

16 / Julho / 2009

CAPÍTULOS

I. OBJETIVO

II. DEFINIÇÕES

III. UNIDADE USUÁRIA

IV. PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

V. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

VI. INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

VII. RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

VIII. LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

IX. MEDIDORES DE VOLUME

X. VOLUME DE ESGOTO

XI. FATURAMENTO E PAGAMENTO

XII. FATURAS E DOS PAGAMENTOS

XIII. INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

XIV. RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

XV. INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

XVI. CADASTRO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

XVII. DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

XVIII. DISPOSIÇÕES GERAIS

XIX. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Cap. I
DOS OBJETIVOS

- Relação entre prestador e usuário
  - Não dispõe sobre regras técnicas e “etapas-meio” da cadeia de saneamento

Art. 1º, parágrafo único. Esta deliberação disciplinará as matérias atinentes à relação dos prestadores com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Cap. II
DAS DEFINIÇÕES

- Apresenta os significados dos termos usuais no setor de saneamento empregados na Deliberação.

Cap. III
DA UNIDADE USUÁRIA

- Distinção entre usuário e unidade usuária
- Menção às categorias
  - critérios poderão ser especificados em regulamento tarifário
- Unidade com atividades de diferentes naturezas: classificadas na categoria de maior consumo, conforme prestador
  - Usuário pode solicitar medição separada
- Prestador é responsável por todas as medidas até o ponto de entrega e coleta

Cap. IV
DO PEDIDO DE LIGAÇÃO

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Usuário deve apresentar documento de identificação e comprovação de propriedade ou posse
- Toda construção habitada beneficiada por rede pública deve ser ligada:
  - Usuário providencia instalações e faz o pedido
  - Prestador efetua a ligação
  - Exceções devem ser justificadas
- Ligação não pode ser condicionada à quitação de débitos que não sejam do usuário
- Prazo para ligação: 10 dias
  - Vistoria: 3 dias
  - Execução: 6 dias
    - Impossibilidade por motivo alheio ao prestador: informação ao usuário, com nova estimativa

Cap. IV
PEDIDO DE LIGAÇÃO

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Inexistência ou necessidade de ampliação de rede:
  - 25 dias para estudo
  - Possibilidade de participação financeira do usuário
- Outros serviços:
  - Tabela de Preços e Prazos proposta pelo prestador e homologada pela ARSESP
- Contrato de adesão para todos os usuários
- Obrigatoriedade de atendimento para unidades até 25 metros (área urbana) e 40 metros (área rural) da rede disponível
  - Se ultrapassar, usuário poderá participar dos custos
  - Rede integrará o sistema público
- Custos do padrão serão do usuário, exceto medidor

Cap. V
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Contrato de adesão, de acordo com modelo elaborado pela ARSESP
- Contrato especial (facultativo): exemplos
  - Grandes consumidores
  - Administração Pública e utilidade pública
  - Investimento específico; participação do usuário
- Encerramento da relação contratual:
  - Pedido do usuário
  - Pedido de ligação referente à mesma unidade usuária
  - 3 meses após supressão
- Proibido condicionar o encerramento à quitação de débitos

Cap. VI
DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Instalações internas são de responsabilidade do usuário
- Despejos fora do padrão devem ser tratados pelo usuário

Art. 40. É vedado:

I - a interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

III - o uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários.

Cap. VII
DOS RAMAIS PREDIAIS

- Um ramal por unidade usuária para cada serviço
- Ramais condominiais: instalação e manutenção sob responsabilidade do usuário
  - Exceção: ramais sob vias públicas

Cap. VIII
DOS LOTEAMENTOS E CONDOMÍNIOS

- Análise prévia pelo prestador
- Instalações internas a cargo do interessado
- Possibilidade de participação financeira de outros beneficiados ou do prestador
- Condomínio pode solicitar:
  - Abastecimento individual de cada prédio
  - Abastecimento conjunto, até ponto único

Cap. IX
DOS MEDIDORES DE VOLUME

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Obrigatoriedade de hidrômetro, às custas do prestador
- Possibilidade de medidor de esgoto, às custas do interessado (usuário ou prestador)
- Produtos certificados
- Substituição decorrente de desgaste normal a cargo do prestador
- Medidores deverão ser lacrados
- Possibilidade de aferição do medidor:
  - Sem ônus para o usuário:
    - 1 a cada 3 anos
    - Quando constatar registro superior ao real
  - Com ônus para o usuário
    - Quando constatar registro inferior ao real

Cap. X
DO VOLUME DE ESGOTO

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Determinado com base em:
  - Volume de água consumido, real ou estimado:
    - Abastecimento de água pelo prestador;
    - Fonte alternativa;
    - Água como insumo.
- Estimativa com base em critérios propostos pelo prestador e homologados pela ARSESP
- Faculdade do prestador de instalar hidrômetro em fonte alternativa
  - Dever do usuário de franquear acesso

Cap. XI
DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Leituras: 28 a 31 dias
  - Acima de 31 dias (casos excepcionais): diferença compensada no mês seguinte
  - Acima de 47 dias: diferença não será cobrada
- Possibilidade de intervalo de leitura de 3 ciclos:
  - Localidades com até 500 ligações
  - Consumo médio igual ou inferior ao mínimo
- Faturamento incorreto por culpa do prestador:
  - A menor: não cobra a diferença
  - A maior: devolução da diferença
- Alta de consumo por vazamentos não visíveis:
  - Cobrança de esgoto com base nos 6 meses de medição correta de água
- Outros serviços: fatura própria

Cap. XII
DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Possibilidade de fatura eletrônica, desde que autorizada pelo usuário
- Entrega na unidade usuária ou outro endereço indicado
  - prestador pode cobrar despesas adicionais
- Débitos anteriores e parcelas renegociadas não podem ser cobradas na mesma fatura
- Prestador deve identificar pagamentos em duplicidade: devolução automática na próxima fatura, ou, em 5 dias, se solicitado pelo usuário

Cap. XII
DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

- Ligação clandestina:
  - cobrança retroativa, desde a data da ligação ou da operação (limitada a 24 meses)
- Renegociação de débitos:
  - a critério e segundo regras do prestador
- Inadimplemento de mais de uma fatura em 12 meses: prestador pode exigir garantia para religação ou restabelecimento
- Atestado de inexistência de débito:
  - Anual
  - Sempre que solicitado pelo usuário

Cap. XIII
DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- **Água:**
  - A qualquer momento:
    - Manipulação de tubulação ou instalação do prestador (inclusive ligação clandestina)
    - Emergência; risco à segurança
    - Solicitação do usuário
    - Reparos e melhorias no sistema (divulgação com 7 dias de antecedência)
  - Com aviso prévio de 15 dias:
    - Artifícios e fraude
    - Concluída obra (com ligação temporária), sem pedido de ligação definitiva
  - Com aviso prévio de 30 dias:
    - Inadimplemento
    - Impedimento pelo usuário de acesso ao medidor
- **Esgoto:**
    - Deficiência técnica e de segurança nas instalações ou no padrão do esgoto, com risco iminente a pessoas ou bens
  - Prestador deve comunicar órgãos ambientais e de saúde pública

Cap. XIV
DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

- **Procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços**
  - **Cessado o motivo, prazo de 48 hs para restabelecimento**
  - **Religação de urgência: 6 horas**

Cap. XV
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

- Infrações praticadas pelo usuário
    - Previstas no contrato de adesão
  - Multa: o maior dentre os seguintes valores
    - 30% da fatura seguinte
    - ¼ ou ½ do salário mínimo, dependendo do tipo de infração
  - Ressarcimento ao prestador dos prejuízos
    - Cálculo retroage a, no máximo, 12 meses
  - Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI)
    - Em caso de emprego de artifício para redução do faturamento
  - Possibilidade de recurso do usuário à ARSESP

Cap. XVI
DO CADASTRO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- Estrutura de atendimento
  - Agências de atendimento presencial
    - No mínimo, uma por município
    - Horário de atendimento conforme o número de ligações
  - Atendimento telefônico
    - Gratuito
    - 24h/dia, 7 dias/semana
  - Página na internet
    - Conteúdo mínimo
    - Chat, para atendimento online
- Ressarcimento de danos aos usuários
  - Pedido de ressarcimento, com descrição e comprovação do prejuízo
  - Ressarcimento em 60 dias

Cap. XVII
DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

- Usuário responde por:
  - Instalações internas
  - Custódia do medidor
  - Classificação incorreta da unidade, por omissão ou informação errada
  - Lançamento de esgoto na rede pluvial

Cap. XVIII e XIX
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

- Regras específicas previstas nos contratos de programa prevalecem sobre a Deliberação
- Deliberação entra em vigor em 45 dias
  - Prazos maiores para determinadas obrigações do prestador – exemplos:
    - Identificação de medidores e lacres: até 36 meses
    - Atualização do cadastro de usuários: até 18 meses
    - Estrutura de atendimento: 6 meses

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

RUA BOA VISTA, 170 – 3º e 4ª andar

www.arsesp.sp.gov.br

PABX: (11) 3293-5100