# Sabesp

## Audiência Pública
## Condições Gerais de Prestação dos Serviços

Julho 2009

sabesp

GOVERNO DE SÃO PAULO

ISE Índice de Sustentabilidade Empresarial Carteira 2007-2008

NOVO MERCADO BOVESPA BRASIL

SBS LISTED NYSE

# Agenda

1. Principais Pontos
2. Sugestões e Preocupações
3. Prazos de aplicação das novas normas
4. Avanços

# Pontos Importantes...

- Algumas mudanças exigem programação bastante detalhada e com prazos de implantação a serem avaliados em conjunto.

- Algumas mudanças podem causar desequilíbrio do atual sistema tarifário em cada prestação dos serviços.

- Fundamental seguir leis e decretos em vigor. Notadamente o decreto 41.446/96. Contratos de programa adotam o decreto por meio de leis municipais.

- Criação de infração e penalidades a terceiros sem processo legislativo.

# Pontos Importantes...

- As características dos municípios impactados pelas futuras normas variam tremendamente. Deve ser buscado um balanceamento das normas de acordo com as condições de cada prestação.

- Ganhos de eficiência são desejados. No entanto, a adoção demasiadamente rigorosa de prazos e práticas acarreta custos. Ouvir o cliente é fundamental.

- Custo preliminar estimado para uma das unidades da Sabesp supera R$ 40 milhões por ano.

# 2. Sugestões e Preocupações

# Expansão do conceito de economias...

- ***Capítulo II – Das Definições***
  - **Art 2°, XX – Economia:** imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

- A minuta amplia o conceito de economias para todas as categorias de usuários.

- Fundamental estudo de impacto econômico-financeiro.

- Mudança deve ser concomitante com reforma tarifária.

- Conflito com o decreto 41.446/96 em vigor, utiliza apenas para clientes residenciais.

# Categorias...

- Art 4. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por deliberação da ARSESP:

  - Categorias do Decreto 41.446/96 ainda estão em vigor;
  - Os contratos de Programa adotam o decreto 41.446/96 de acordo com as Leis Autorizativas dos Municípios Delegantes
  - Necessidade de aprovação por lei municipal para alteração das premissas dos EVEFs dos contratos de programa

# Novas Categorias...

- Art. 4º. § 6º Na criação de subcategorias pela ARSESP, serão consideradas as características sócio-econômica dos usuários e os benefícios sociais e ambientais inerentes aos serviços de saneamento básico.

  - Indefinição da referência para classificação

  - Importante: Atual Classificação de Atividades Econômicas, segundo a caracterização do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatítica - IBGE, referência para a cobrança da carga poluidora

  - Criação de Categorias altera todo o equilíbrio econômico e cadastral da concessão

# Economias mistas...

- Art 4. § 4º Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação o prestador de serviços deverá enquadrar a economia na categoria que corresponda à atividade de maior consumo, conforme estimativa do prestador, a ser realizada com base na natureza das atividades exercidas e volumes de consumo delas decorrentes.

  - Inviável administrar o maior volume consumido por ligação
  - Penaliza o usuário menor, que será enquadrado em categoria que não é a sua.
  - Critério atual atende melhor ao usuário

## Faturamento mínimo pela disponibilização dos serviços...

- ***Capítulo II – Das Definições***
  - **Art. 2°, XVIII – Corte do Fornecimento:** interrupção dos serviços pelo prestador por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro;.

- Corte do Fornecimento: suspensão do abastecimento de água pelo prestador por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro, <u>sem a interrupção do faturamento e emissão de contas/faturas e respectiva cobrança</u>.
- Serviço disponível pelo prestador
- Religação em prazos exíguos.

# 2.2 Relacionamento com o cliente

# Imóvel x Usuário...

- A Sabesp não finalizou a avaliação do impacto da mudança de relação jurídica do imóvel para usuário.

  - O decreto 41.446 define imóvel como relação jurídica.
  - Ações judiciais em andamento apresentam decisões para ambos os lados.

# Termo de Adesão...

- Art. 9, g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:
  - Como se dará a celebração dos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para as ligações com abastecimento misto – horizontal e vertical (mais de uma categoria de uso com uma ou mais economias residenciais) e
  - para as ligações que abastecem vários imóveis residenciais no mesmo terreno (economias residenciais) ou condomínio, em especial os de baixa renda, onde não há a constituição formal de um condomínio.
- Disposições transitórias: 6 meses para 6 milhões de clientes – Desafio cadastral.

# Prevalência do Código Civil para Cobrança...

- Art 11. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação ou renegociação de débitos relativos aos 12 (doze) meses anteriores do mesmo usuário, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel.

  - Aplica-se o prazo máximo de cobrança previsto no Código Civil, artigo 206-5, que prevê cinco anos.

# Agências de Atendimento...

- Art. 110. O prestador deverá possuir agências de atendimento presencial dos usuários, observados os seguintes critérios:
- I – o prestador possuirá, no mínimo, uma agência de atendimento para cada 60.000 ligações, sendo que todo município atendido pelo prestador, independentemente de seu porte, possuirá ao menos uma agência;

  - Critério mais eficiente para os clientes?

  - Estudo de estrutura de atendimento, respeitadas as peculiaridades regionais e perfil dos clientes a ser homologada pela ARSESP.

# Ampliação da distância da ligação...

- Contratos de programa prevêem os 15 metros atualmente praticados pela Sabesp.

- O aumento desta distância acarreta em aumento da ordem de 9 milhões no custo de novas ligações na unidade usada para estudo.

- No caso de mudança, é necessário estudo técnico que embase a definição da distância, levando em conta:
  - Dados de expansão urbana
  - Características metropolitanas e locais
  - Equilíbrio financeiro médio das ligações

# 2.3. Prazos

# Art. 19. Prazos operacionais

- Os prazos das normas, no geral, são mais exíguos que os praticados pela Sabesp.

- Há necessidade de entender as expectativas dos clientes via pesquisa dirigida. Quanto menor o prazo, maior o custo.

- Quanto maior a restrição, maior o prazo para adaptação.

# Exemplo: Art. 20 – Documentação técnica...

- Art. 20. O prestador de serviços terá o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 12***, quando: (...)

  - Ligações dimensionadas - seguir o manual do empreendedor, recentemente elaborado com contribuição da sociedade, inclusive com consulta pública.

  - A avaliação preliminar indica que este prazo acarretaria altos custos, e nem sempre seria tecnicamente viável.

# Exemplo: Art. 20

- § 1º No caso do inciso I deste artigo, o prazo de execução das obras não poderá ser superior a 30 (trinta) dias úteis, observado o disposto no artigo 23***.

- Não é possível definir este prazo antes de conhecer a intervenção a ser feita.

- A Sabesp está sujeita à Lei 8.666 e ao Judiciário (Decisões Liminares) suspendendo licitações e contratos de obras por tempo indefiido.

## Limitação é um possível incentivo à fraudes...

- Art. 103 § 2º. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.
- Art. 104. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, será observado o disposto no artigo 82. (limitação em 24 meses)
  - Risco do incentivo e prorrogação de fraudes
  - Código Civil – 5 anos para cobrança

# 3. Prazos de aplicação das novas normas

# Início de vigência das normas...

- O impacto financeiro desta deliberação é grande. Há necessidade de reprogramação do orçamento da empresa. Os custos não estão no orçamento de 2009.

- Os custos de diversas mudanças não foram quantificadas pela agência. A Sabesp, no período da consulta pública avaliou superficialmente os impactos financeiros.

- Operacionalmente, haverá necessidade de revisão de contratos e revisão dos procedimentos internos da empresa.

# 4. Avanços

# Normatização da Medição Individualizada...

- Manutenção do hidrômetro principal
- Responsabilidade do usuário de manutenção de suas redes internas
- Atendimento às principais demandas do cliente

# Gestão de Clientes...

- Possibilidade de incorporação de água no processo produtivo.
- Liberdade para o grande clientes.
- Garantia de soluções diferenciadas via contratos específicos.
- Definição das obrigações do cliente.

# Ouvidoria, Poder de Conciliação...

- Efetiva a atuação da ouvidoria.
- Prestigia mediação e soluções amigáveis, primeiramente entre partes envolvidas.

# Aderência à Lei 11.445...

Art. 45 da Lei Federal

- Normatização resguarda Investimentos realizados e Saúde Pública

- Art. 10. Toda construção permanente urbana habitada situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar- se a rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

# Obrigado!

fnaccache@sabesp.com.br
www.sabesp.com.br