



SABESP

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
R. Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – CEP 05429-900 – São Paulo, SP
Tel. (11) 3388-9373 / 8437 – Fax (11) 3816-6683
www.sabesp.com.br

CONSULTA PÚBLICA n.º 08/2018

Contribuições à minuta de Deliberação da ARSESP, que visa estabelecer os procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Em atenção à Consulta Pública em referência, a Sabesp apresenta neste documento, suas contribuições para subsidiar o posicionamento da Agência sobre a matéria, conforme segue:

Dispositivo da minuta da Deliberação ARSESP	Contribuição / Justificativa	Redação sugerida para o dispositivo
Artigo 1º - Os procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções em serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estabelecidos pelas Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, passam a ser disciplinados pelas disposições desta Deliberação.	Sugerimos ajustar a redação para discriminar todos os eventos em que a Agência requisita ser comunicada. Adicionalmente, sugere-se a supressão da menção de deliberações revogadas, já especificadas no artigo 24 desta minuta.	Artigo 1º - Os procedimentos de comunicação de incidentes e, de programação, cancelamento e reprogramação de interrupções dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estabelecidos pelas Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439 passam a ser disciplinados por esta Deliberação.
Artigo 2º - Para fins de interpretação desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições:	Sugerimos ajustar o texto para suprimir o termo “interpretação”, já implícito nos fins da deliberação.	Artigo 2º - Para fins de interpretação desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições:



SABESP

<p>I - Comunicação: comunicado do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sobre a ocorrência de incidente ou a programação de interrupção da prestação dos serviços, dirigida aos usuários, aos titulares do serviço ou a Arsesp;</p>	<p>Sugerimos ajustar a redação para clarificar todos os eventos em que a Agência requisita ser comunicada.</p>	<p>I - Comunicação: comunicado divulgação do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sobre a ocorrência de incidente ou a, programação, cancelamento e reprogramação cancelamento e reprogramação de interrupção da prestação dos serviços, dirigida aos usuários, aos titulares do serviço ou Arsesp;</p>
<p>II - Interrupção: toda paralisação do serviço de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto, ou ainda a redução da pressão na rede de distribuição de água a nível insuficiente para o atendimento dos usuários afetados.</p>	<p>Sugerimos ajustar a redação, substituindo a expressão “coleta e tratamento” por “esgotamento sanitário”, deixando claro que refere-se à interrupção dos serviços prestados.</p>	<p>II - Interrupção: toda paralisação no serviço de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto esgotamento sanitário, ou ainda a redução de pressão na rede de distribuição de água a nível insuficiente para o atendimento que possa afetar a qualidade da prestação dos serviços aos usuários afetados.</p>
<p>III - 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, conforme deliberação Arsesp nº 106/2009;</p>	<p>Sugerimos substituir o termo <i>economia</i> por <i>ligação</i>, conforme art. 4º da Deliberação ARSESP nº 106/2009, que define economia a partir da ligação e utilizar o conceito do inc. XXXII, art. 2º da Deliberação Arsesp nº 106/2009, pois entende-se que seria o conceito mais correto do ponto de vista operacional para a normativa pretendida, pois abrange todas as categorias de usuários.</p>	<p>III - 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, conforme deliberação Arsesp nº 106/2009;</p>



SABESP

		III - Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;
IV - Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar:	A sugestão de alteração visa adequar a conceituação de incidente que possa implicar na interrupção dos serviços aos usuários, o qual independe da forma como ocorre e dos efeitos que produz.	IV - Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que possa implicar na interrupção dos serviços ao usuário;
a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;	Entende-se que efeitos do incidente não compõem o seu conceito e, portanto, não seriam relevantes para a finalidade desta deliberação. Ademais, sugere-se que a normativa regulatória ora proposta esteja restrita às competências legais da ARSESP, evitando conflitos com as atribuições de outros órgãos (ex: ambiental, saúde pública, etc.)	a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;



SABESP

b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e	Idem manifestação no item a) acima. Adicionalmente, entende-se que o fator imprevisto característico a um “incidente” torna incompatível a exigência de prévio aviso ou comunicação, dado que não se trata de uma interrupção programada.	b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e
c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;	Sugerimos excluir, conforme observado nos item a) e b) acima.	e) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;
VI - Programação de Interrupção: agendamento de reparo, modificação ou melhoria de qualquer natureza nas instalações e equipamentos do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que venha causar interrupção ou afetar a qualidade dos serviços prestados;	Sugerimos ajustar a redação para melhor compreensão do conceito de interrupção programada, sob o foco da prestação de serviços aos usuários. Sugerimos suprimir da redação do dispositivo a menção ao esgotamento sanitário, dado que a prestação de tais serviços ao usuário é ininterrupta - mesmo em casos de manutenção - e que os casos de incidentes que eventualmente afetem sua prestação deverão ser comunicados à Agência conforme disposto no Capítulo III desta minuta de Deliberação.	VI - Programação de Interrupção: agendamento de interrupção temporária nos serviços prestados aos usuários para reparo, modificação ou melhoria de qualquer natureza nas instalações e equipamentos de no sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que venha causar interrupção ou afetar a qualidade dos serviços prestados;
VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento da instalação ou equipamento do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário em que ocorreu a interrupção; e	Sugerimos ajustar a redação para melhor compreensão e amplitude.	VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento da instalação ou equipamento do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em que ocorreu a interrupção; e



SABESP

VIII – SAFI: sistema informatizado de apoio à fiscalização dos serviços públicos regulados pela ARSESP, cuja interface permite o registro de ocorrências de incidentes e/ou programação de interrupções pelo prestador dos serviços.	Sugerimos incluir o termo “atualização” para assegurar o monitoramento atualizado das informações.	VIII – SAFI: sistema informatizado de apoio à fiscalização dos serviços públicos regulados pela ARSESP, cuja interface permite o registro/atualização de ocorrências de incidentes e/ou programação de interrupções pelo prestador dos serviços;
Redação Inexistente	Acrescentar o conceito de setor de abastecimento, dado que a proposta de Deliberação faz menção ao termo em várias passagens.	IX – Setor de Abastecimento: área coberta por rede de distribuição de água confinada por limites estanques, implantada em campo e alimentada por um ou mais pontos de adução ou de produção de água tratada.
Artigo 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados: I – à Arsesp e ao titular do serviço: a) a localidade; b) o motivo da interrupção; c) os bairros atingidos; d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; e) a data e o horário limite para regularização da instalação	Sugerimos incluir item específico após item c) da redação original, reorganização dos itens e melhorias de redação, visando clarificar o entendimento e a contagem dos prazos.	Artigo 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados: I – à Arsesp e ao titular do serviço: a) a localidade; b) o motivo da interrupção; c) os bairros atingidos; d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; d) data e horário da ciência do incidente pelo prestador;



SABESP

<p>e/ou equipamento e para normalização do serviço;</p> <p>f) a data e o horário limite para regularização da instalação;</p> <p>g) as formas de comunicação aos segmentos afetados;</p> <p>h) as primeiras providências, o plano de medidas mitigadoras e as medidas definitivas adotadas para enfrentamento do incidente.</p>		<p>e) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços;</p> <p>e) a data e o horário limite para regularização do sistema da instalação e/ou equipamento e para normalização do serviço;</p> <p>f) a data e o horário limite para regularização da instalação;</p> <p>f) as formas de comunicação aos segmentos afetados;</p> <p>g) as primeiras providências, o plano de medidas mitigadoras e as medidas definitivas adotadas para enfrentamento do incidente.</p>
<p>Parágrafo único: Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.</p>	<p>Considerando a fixação de prazos para comunicação e o teor do art. 9º desta minuta de Deliberação, sugerimos excluir o dispositivo (redundância).</p>	<p>Parágrafo único: Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.</p>
<p>Artigo 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços, observará os seguintes critérios:</p>	<p>Sugere-se adequar a redação para clarificar no <i>caput</i> o critério para comunicação de incidentes, considerando o prazo de interrupção dos serviços acima de 12 (doze) horas, a exemplo das Deliberações anteriores da própria ARSESP, em consonância com as disposições da NBR 5626, Lei Estadual 12.342 e Lei municipal 16.642, que preveem reservação pelo usuário de um volume</p>	<p>Artigo 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços que provoquem interrupção por um prazo superior a 12 (doze) horas, observará os seguintes critérios:</p>



SABESP

	mínimo correspondente à 24 horas de seu consumo.									
I – Incidentes no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:	Sugerimos excluir, conforme redação ajustada proposta para o <i>caput</i> .	I – Incidentes no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:								
a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do(s) setor(es) de abastecimento atingido(s);	<p>Sugerimos substituir economias por ligações (art. 4º da Deliberação 106/09), pois entende-se que seria o conceito mais correto do ponto de vista operacional para a normativa pretendida, pois abrange todas as categorias de usuários.</p> <p>Ajustar o texto para incluir critérios conforme o número de ligações afetadas, sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os setores de abastecimento e bacia de esgotamento da RMSP e demais municípios.</p>	<p>a) Municípios de Regiões Metropolitanas da Região Metropolitana de São Paulo - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias de água o número de ligações ativas do(s) por setor(es) de abastecimento atingido(s); conforme tabela a seguir;</p> <table border="1"><thead><tr><th>n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento</th><th>n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 20.000</td><td>≥ 4.000</td></tr><tr><td>20.000 a 50.000</td><td>≥ 20%</td></tr><tr><td>> 50.000</td><td>≥ 10.000</td></tr></tbody></table>	n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção	< 20.000	≥ 4.000	20.000 a 50.000	≥ 20%	> 50.000	≥ 10.000
n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção									
< 20.000	≥ 4.000									
20.000 a 50.000	≥ 20%									
> 50.000	≥ 10.000									



SABESP

<p>b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município; e</p>	<p>Idem justificativa anterior</p>	<p>b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem as ligações mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município; e conforme a tabela a seguir:</p> <table border="1" data-bbox="1451 523 1906 847"><thead><tr><th data-bbox="1451 523 1697 715">n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento</th><th data-bbox="1697 523 1906 715">n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="1451 715 1697 756">< 20.000</td><td data-bbox="1697 715 1906 756">≥ 10%</td></tr><tr><td data-bbox="1451 756 1697 798">20.000 a 50.000</td><td data-bbox="1697 756 1906 798">≥ 20%</td></tr><tr><td data-bbox="1451 798 1697 847">> 50.000</td><td data-bbox="1697 798 1906 847">≥ 10.000</td></tr></tbody></table>	n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção	< 20.000	≥ 10%	20.000 a 50.000	≥ 20%	> 50.000	≥ 10.000
n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção									
< 20.000	≥ 10%									
20.000 a 50.000	≥ 20%									
> 50.000	≥ 10.000									
<p>c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.</p>	<p>Sugerimos excluir este dispositivo, dado que os critérios dos itens a) e b) contemplam todos os usuários, sem distinção.</p>	<p>e) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.</p>								
<p>II – Incidentes no sistema de abastecimento de água que representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado tanto ao patrimônio</p>	<p>Conforme exposto na contribuição ao Art. 2º, entende-se que efeitos do incidente não compõem o seu conceito e, portanto, não seriam relevantes para a finalidade desta Deliberação.</p> <p>Ademais, sugere-se que a normativa regulatória ora proposta esteja restrita às competências legais da ARSESP, evitando conflitos com as</p>	<p>II – Incidentes no sistema de abastecimento de água que representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado tanto ao patrimônio próprio quanto ao de</p>								



SABESP

próprio quanto ao de terceiros, comunicar todas as ocorrências.	atribuições de outros órgãos (ex: ambiental, saúde pública, etc.)	terceiros, comunicar todas as ocorrências.
III – Incidentes no sistema de esgotamento sanitário que representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento, comunicar todas as ocorrências.	Sugerimos ajustar texto conforme justificativa do item anterior e competências da ARSESP. Neste contexto de imprevisibilidade, entende-se que a comunicação é pertinente caso haja impacto do evento sobre a prestação de serviços de esgotamento sanitário ao usuário, dado que a prestação de tais serviços é ininterrupta - mesmo em casos de manutenção.	III – O prestador deverá comunicar os incidentes no sistema de esgotamento sanitário que possam afetar a prestação dos serviços aos usuários. representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento, comunicar todas as ocorrências.
Parágrafo Único - Em caso de incidente com interrupção por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde,	Sugerimos ajustar a redação do dispositivo, suprimindo o termo “previamente” por ser incompatível com a ocorrência de um incidente (não é possível prever).	Parágrafo Único - Em caso de incidente com interrupção por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou



SABESP

<p>instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços.</p>		<p>privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços.</p>
<p>Art. 7º. O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários quaisquer incidentes que provoquem a interrupção dos serviços, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 6º.</p>	<p>Sugerimos ajustar o texto para adequar aos eventos que afetem a utilização dos serviços pelo usuário.</p>	<p>Art. 7º. O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de 12 (doze) horas, em horário comercial, pelos meios de comunicação possíveis, quaisquer os incidentes que provoquem a interrupção afetem a utilização dos serviços, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 6º.</p>
<p>Artigo 8º - O incidente será comunicado pelo prestador de serviços à ARSESP, ao Titular do serviço e aos usuários, respeitado o prazo máximo de 12 (doze) horas, contado a partir do momento em que tomar conhecimento do evento.</p>	<p>Sugerimos ajustar o texto para melhor compreensão e tornar o prazo adequado para as ações operacionais, dado que a comunicação ao usuário já está contemplada no Art. 7º.</p>	<p>Artigo 8º - O prestador comunicará o incidentes será comunicado pelo prestador de serviços à ARSESP; e ao Titular do serviço e aos usuários, respeitado no prazo máximo de 12 (doze) horas, em horário comercial, contado a partir do momento em que tomar do conhecimento do evento.</p>



SABESP

Artigo 10 - O prazo para o prestador de serviços efetuar o encerramento do registro no SAFI é de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do registro da normalização efetiva.	Sugerimos ajustar o texto para melhor compreensão.	Artigo 10 - O prazo para o prestador de serviços efetuar o encerramento do registro no SAFI é de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do registro da normalização efetiva da prestação de serviços aos usuários.
Artigo 11 - A programação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços da seguinte forma:	Ajustar o texto para incluir as três ações de divulgação.	Artigo 11 - A programação, o cancelamento e a reprogramação de interrupção será comunicada serão comunicados pelo prestador de serviços da seguinte forma:
III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação disponíveis, bem como por meio de página eletrônica do prestador de serviços.	Ajustar o texto para assegurar a coerência terminológica com outras contribuições.	III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação disponíveis, bem como por meio de da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis. e pelos meios de comunicação possíveis.



SABESP

<p>Artigo 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:</p> <p>I – à Arsesp e ao titular dos serviços:</p> <p>a) a localidade; b) o motivo da interrupção; c) os bairros atingidos; d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; e) a data e o horário limite para regularização da instalação e/ou equipamento e para normalização do serviço; f) as formas de comunicação aos segmentos afetados.</p>	<p>Ajustar o texto do item e) para incluir o termo <i>sistema</i>, por ser mais abrangente e a expressão <i>previstos como limite</i>, considerando que o dispositivo trabalha com a racionalidade por estimativa.</p>	<p>Artigo 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:</p> <p>I – à Arsesp e ao titular dos serviços:</p> <p>...</p> <p>e) a data e o horário previstos como limite para regularização da instalação e/ou equipamento do sistema e para normalização do serviço;</p> <p>....</p>
<p>II – aos usuários afetados:</p> <p>a) o motivo da interrupção; b) período em que o serviço estará indisponível; c) consequências da interrupção. d) as formas de comunicação aos segmentos afetados.</p>	<p>Sugerimos excluir o item d), dado que o recebimento da informação pelo usuário é o mais importante.</p>	<p>II – aos usuários afetados:</p> <p>a) o motivo da interrupção; b) período em que o serviço estará indisponível; c) consequências da interrupção. d) as formas de comunicação aos segmentos afetados.</p>



SABESP

<p>Artigo 14 - A comunicação de programação de interrupção à Arsesp e ao titular dos serviços observará os seguintes critérios:</p>	<p>Sugerimos ajustar o texto para incorporar o prazo de 12 horas e acrescentar os critérios de comunicação.</p>	<p>Artigo 14 - A comunicação de programação, cancelamento e reprogramação de interrupção à Arsesp e ao titular dos serviços com interrupção superior a 12 (doze) horas, observará o número de ligações ativas, conforme os seguintes critérios:</p>
<p>I - Interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:</p>	<p>Ajustar conforme alteração proposta no <i>caput</i> do Art. 14.</p>	<p>I - Interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:</p>
<p>d) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do (s) setor (es) de abastecimento atingido (s);</p>	<p>Sugestões:</p> <p>Verificar a redação dos itens - começa no item d).</p> <p>Substituir economias por ligações, conforme justificativas já apresentadas.</p> <p>Ajustar o texto para incluir critérios conforme tabela, sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os setores de abastecimento e bacia de esgotamento da RMSP e demais municípios, inclusive dentro da mesma localidade.</p>	<p>d) - Municípios de Regiões Metropolitanas da Região Metropolitana de São Paulo - comunicar os eventos que afetarem as ligações mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do (s) por setor (es) de abastecimento atingido (s), conforme tabela a seguir;</p>



SABESP

			n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção
			< 20.000	≥ 4.000
			20.000 a 50.000	≥ 20%
			> 50.000	≥ 10.000
e) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do município; e	Ajustar o texto para incluir critérios em tabela sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os municípios considerando os sistemas abastecimento de esgotamento sanitário.	II - Demais Municípios - comunicar os eventos que afetarem as ligações ativas no município, conforme tabela a seguir:		
			n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento	n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção
			< 20.000	≥ 10%
			20.000 a 50.000	≥ 20%
			> 50.000	≥ 10.000



SABESP

f) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.	Os critérios dos itens anteriores já abrangem os grandes usuários. Sugerimos excluir.	f) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.
II – Interrupção da coleta ou do tratamento de esgotamento sanitário por prazo superior a 06 (seis) horas:	As atividades de esgotamento sanitário são ininterruptas ao usuário, conforme já exposto. Sugerimos excluir.	II – Interrupção da coleta ou do tratamento de esgotamento sanitário por prazo superior a 06 (seis) horas:
a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto da (s) bacia (s) de esgotamento atingida (s);	Idem justificativa inciso II.	a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto da (s) bacia (s) de esgotamento atingida (s);
b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto do município; e	Idem justificativa inciso II.	b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto do município; e
c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com descarte médio de esgoto superior a 500 m³/mês.	Idem justificativa inciso II.	e) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com descarte médio de esgoto superior a 500 m³/mês.



SABESP

<p>Parágrafo Único - Em caso de programação de interrupção por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços.</p>	<p>Ajustar o texto para incluir apenas o serviço de abastecimento de água, pois o serviço de esgotamento sanitário não é interrompido do ponto de vista do usuário.</p>	<p>Parágrafo Único - Em caso de programação de interrupção no serviço de abastecimento de água, por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços.</p>
<p>Artigo 15 - O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, quaisquer programações de reparo ou de manutenção que provoquem a interrupção dos serviços, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 16.</p>	<p>Sugestões:</p> <p>Substituir referência ao artigo 16, pelo artigo 14.</p> <p>Exclusão da expressão <i>mínima de 5 (cinco) dias</i>, que deve ser tratada no artigo seguinte que estabelece prazos.</p> <p>Incluir cancelamento e reprogramação de interrupção.</p>	<p>Artigo 15 - O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, pelos meios de comunicação possíveis com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, quaisquer a programações, a programação, o cancelamento e a reprogramação de reparo ou de manutenção que provoquem a interrupção dos serviços, por mais de 12 (doze) horas, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 16 14.</p>



SABESP

Artigo 16 - A programação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços à ARSESP, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data em que será realizada.	Ajustar o texto para incluir os titulares do serviços e usuários.	Artigo 16 - A programação de interrupção e a reprogramação será serão comunicadas pelo prestador de serviços à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários , com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data em que será realizada.
Artigo 18 - A data prevista para execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data de execução.	Alterar o texto para adequar com o sistema SAFI.	Artigo 18 - A data prevista para o início da execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data do início de da execução.
Artigo 20 - O cancelamento da programação de interrupção já divulgada deverá ser informado e justificado em até 06 (seis) horas após o horário previsto para início da execução dos serviços, da seguinte forma:	Considera-se que o prazo de 06 (seis) horas é insuficiente para ter acesso a todas as informações necessárias.	Artigo 20 - O cancelamento da programação de interrupção já divulgada deverá ser informado e justificado em até 06 (seis) 12 (doze) horas após o horário previsto para início da execução dos serviços, da seguinte forma:
I - à ARSESP - por meio do SAFI;	Realocar para abranger todas as ações de comunicação , cancelamento e reprogramação. Excluir do Art. 20.	I - à ARSESP - por meio do SAFI;
II - ao titular dos serviços - pelos canais que este disponibilizar; e	Realocar para abranger todas as ações de comunicação , cancelamento e reprogramação. Excluir do Art. 20.	II - ao titular dos serviços - pelos canais que este disponibilizar; e



SABESP

<p>III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação disponíveis, bem como por meio de página eletrônica do prestador de serviços.</p>	<p>Realocar para abranger todas as ações de comunicação , cancelamento e reprogramação. Excluir do Art. 20.</p>	<p>III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação disponíveis, bem como por meio de página eletrônica do prestador de serviços.</p>
<p>Artigo 21 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:</p> <p>I - os incidentes e programações de interrupção registrados no período de apuração, por município ou unidade operacional/administrativa do prestador de serviços;</p> <p>II - economias afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção; e</p> <p>III - os prazos registrados no portal da ARSESP, pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme o artigo 4º inciso I, alíneas “d” e “e” e artigo 12, inciso I, alíneas “d e “e”.</p>	<p>Substituir o termo economias por ligação e delimitar por quantidade de ligações no item II, conforme justificativas já apresentadas.</p>	<p>Artigo 21 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:</p> <p>....</p> <p>II - economias quantidade de ligações afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção; e</p> <p>....</p>



SABESP

<p>Artigo 23 – O inciso X do artigo 10 da deliberação ARSESP Nº 31/2008 passa a vigorar com a seguinte redação:</p> <p>X – deixar de comunicar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos na legislação ou nos contratos.</p>	<p>Ajustar texto por ser muito amplo, o que exigiria posterior regulamentação da ARSESP para possibilitar o enquadramento adequado e objetivo de ações.</p>	<p>X – deixar de comunicar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, conforme disposto na legislação, regulamentos e/ou nos prazos e condições estabelecidos na legislação ou nos contratos.</p>
<p>Artigo 24 - Ficam revogadas as Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, assim como, os incisos V e VI do artigo 10 da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e demais disposições em contrário ao disposto nesta Deliberação.</p>	<p>Incluir o inciso IV e revoga-lo para dar aderência ao Parágrafo único do art. 16.</p>	<p>Artigo 24 - Ficam revogadas as Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, assim como, os incisos IV, V e VI do artigo 10 da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e demais disposições em contrário ao disposto nesta Deliberação.</p>



SABESP

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
R. Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – CEP 05429-900 – São Paulo, SP
Tel. (11) 3388-9373 / 8437 – Fax (11) 3816-6683
www.sabesp.com.br

Artigo 25 - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.	Ajustar o texto para ampliar o prazo para as providências técnico-operacionais e administrativas pelo prestador (divulgação, treinamento, etc.)	Artigo 25 - Esta Deliberação entra em vigor 60 (sessenta) dias na da data de sua publicação.
--	---	--
