



Deliberação ARSESP nº XXXX de xxxxx de 2018

Estabelece os Procedimentos de Comunicação de Incidentes e de Programação de Interrupções nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, no exercício das competências que lhe foram atribuídas pela Lei Complementar estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto estadual nº 52.455, de 07 de dezembro de 2007; e

Considerando que cabe à ARSESP, na forma do artigo 6º da Lei Complementar nº 1.025/2007, regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais.

Considerando o disposto no parágrafo 1º do artigo 40, da Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007;

Considerando o disposto no inciso II do artigo 7º, da Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

Considerando a necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções, em razão da implementação do sistema SAFI (Sistema Informatizado de Apoio à Fiscalização dos Serviços Públicos Regulados pela ARSESP); e

Considerando as contribuições recebidas no âmbito da Consulta Pública nº XX, de XX de xxxxx de 201X.

DELIBERA:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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.



CAPÍTULO II

Das Definições

Artigo 2º - Para fins de interpretação desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições:

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;

II - Interrupção: toda paralização 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.

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;

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) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;

b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e

c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;

V - Normalização: restabelecimento da prestação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário aos usuários;

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;

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

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.



CAPÍTULO III

Da Comunicação de Incidentes

SEÇÃO I

Da Formalização da Comunicação

Artigo 3º - A ocorrência de incidente será comunicada pelo prestador de serviços da seguinte forma:

- I - à ARSESP - por meio do SAFI;
- II - ao titular dos serviços – pelos canais que este disponibilizar; e
- III - aos usuários afetados - de forma ampla, através da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis.

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 e/ou equipamento e para normalização do serviço;
- f) a data e o horário limite para regularização da instalação;
- g) as formas de comunicação aos segmentos afetados;
- h) as primeiras providências, o plano de medidas mitigadoras e as medidas definitivas adotadas para enfrentamento do incidente.

II – aos usuários afetados:

- a) o motivo da interrupção;
- b) período em que o serviço estará indisponível;
- c) consequências da interrupção;

Parágrafo único. Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.

Artigo 5º - O prestador de serviços poderá efetuar a comunicação por documento protocolado na ARSESP ou via e-mail direcionado à Diretoria de Regulação Técnica e de Fiscalização de Saneamento, em caso de justificada impossibilidade técnica da comunicação ser realizada por meio do SAFI.

Parágrafo único – A comunicação realizada na forma do caput será registrada pelo prestador de serviço no SAFI tão logo o acesso seja restabelecido.



SEÇÃO II

Dos Critérios Para Comunicação

Artigo 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços, observará os seguintes critérios:

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);
- b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município; e
- c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.

II – Incidentes no sistema de abastecimento de água que representem 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 terceiros, comunicar todas as ocorrências.

III – Incidentes no sistema de esgotamento sanitário que representem 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, 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.

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.



SEÇÃO III

Dos Prazos Para Comunicação

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.

Parágrafo Único - A ocorrência deverá ser também registrada nos sistemas informatizados do prestador de serviços, permitindo assim que o registro possa ser resgatado e rastreado, sempre que solicitado pela ARSESP.

Artigo 9º - A comunicação poderá ser editada pelo prestador de serviços até o encerramento do registro, somente para adequação ou atualização das informações previamente fornecidas.

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.

CAPÍTULO IV

Da Comunicação de Programação de Interrupção

SEÇÃO I

Da Formalização da Comunicação

Artigo 11 - A programação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços da seguinte forma:

I - à ARSESP - por meio do SAFI;

II - ao titular dos serviços – pelos canais que este disponibilizar; e

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.

Artigo 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:

I – à Arsesp e ao titular dos serviços:

- 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.

II – aos usuários afetados:

- 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.

Parágrafo único. Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.

Artigo 13 - O prestador de serviços poderá efetuar a comunicação por documento protocolado na ARSESP ou via e-mail direcionado à Diretoria de Regulação Técnica e de Fiscalização de Saneamento, em caso de justificada impossibilidade técnica da comunicação ser realizada por meio do SAFI.

Parágrafo único – A comunicação realizada na forma do caput será registrada pelo prestador de serviço no SAFI tão logo o acesso seja restabelecido.

SEÇÃO II

Dos Critérios Para Comunicação

Artigo 14 - A comunicação de programação de interrupção à Arsesp e ao titular dos serviços observará os seguintes critérios:

I - Interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:

- 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);
- e) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do município; e
- 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:

- 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
- c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com descarte médio de esgoto superior a 500 m³/mês.

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.

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.

SEÇÃO III

Dos Prazos Para Comunicação

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.

Artigo 17 - O registro da comunicação poderá ser editado pelo prestador de serviços até o seu encerramento, exceto no que refere aos prazos previstos para início e fim da regularização e da normalização.

Artigo 18 - A data prevista para execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data de execução.

Artigo 19 - 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.

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:

I - à ARSESP - por meio do SAFI;

II - ao titular dos serviços - pelos canais que este disponibilizar; e

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.

Parágrafo único – Para a reprogramação da data de execução do serviço, o prestador deverá executar o cancelamento do registro anterior no SAFI, indicando os motivos e justificativas.



CAPÍTULO V

Do Relatório Anual de Incidentes e Programação de Interrupções

Artigo 21 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:

- I - os incidentes e programações de interrupção registrados no período de apuração, por município ou unidade operacional/administrativa do prestador de serviços;
- II - economias afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção; e
- 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”.

CAPÍTULO VI

Das Disposições Finais

Artigo 22 – O descumprimento das disposições desta deliberação ensejará a aplicação das sanções previstas na deliberação ARSESP nº 31/2008 ou outra que venha substituí-la.

Artigo 23 – O inciso X do artigo 10 da deliberação ARSESP Nº 31/2008 passa a vigorar com a seguinte redação:

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.

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.

Artigo 25 - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.