



Nota Técnica

Estudo de Aplicação Geral (Estudos Gerais)

**REVISÃO DAS DELIBERAÇÕES ARSESP N.º 52 E 439 –
que tratam da comunicação à ARSESP dos incidentes e das
interrupções programadas dos serviços de saneamento**

Processo ARSESP.ADM-0295-2016

10 de Setembro de 2018



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. MOTIVAÇÃO	4
2.1. Breve Histórico	4
2.2. Atividades desenvolvidas	5
3. CONCEITOS TÉCNICOS E LEGAIS	6
3.1. Aspectos Legais.....	6
3.2. Deliberações que tratam do registro de Incidentes e Interrupções Programadas	7
3.3. Portais para o registro de Incidentes e de Interrupções Programadas.....	9
3.4. Análise histórica das ocorrências.....	9
4. PRINCIPAIS ALTERAÇÕES PROPOSTAS	11
4.1. Para implantação imediata.....	11
4.2. Para implantação em etapas posteriores	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
6. ANEXOS	14
6.1. Anexo 1 – Minuta da Deliberação	14
6.2. Anexo 2 – Portal de Incidentes.....	22
6.3. Anexo 2 – Portal de Programação de Interrupções	25



1. INTRODUÇÃO

O objetivo desta nota técnica, elaborada no âmbito da Superintendência de Regulação Técnica dos Serviços de Saneamento Básico, é apresentar a proposta de texto normativo e formulários dos Portais de interface disponibilizados pela ARSESP aos prestadores de serviços para o registro de Incidentes e de Interrupções Programadas, fruto da revisão das seguintes Deliberações ARSESP:

- **52/2009**, que *dispõe sobre o processo de comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico regulados pela ARSESP*;
- **439/2013**, que *estabelece os procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água regulados pela ARSESP*; e
- **31/2008**, que *dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico regulados pela ARSESP*.

A estruturação do texto final da minuta e formulários contou com a colaboração do grupo formado pelos seguintes membros:

- Agnes Bordoni Gattai – Diretoria de Regulação e Fiscalização Técnica de Saneamento Básico
- Claiton de Jesus Barbosa – Diretoria de Regulação e Fiscalização Técnica de Saneamento Básico
- Maria Cecilia Boni - Diretoria de Regulação e Fiscalização Técnica de Saneamento Básico
- Priscilla da Costa Lima – Diretoria de Regulação e Fiscalização Técnica de Saneamento Básico
- Edison da Silva – Gerência de Tecnologia da Informação
- Leandro Silva Ramos - Gerência de Tecnologia da Informação



2. MOTIVAÇÃO

2.1. Breve Histórico

Através da Deliberação nº 034, de 12 de dezembro de 2008, a ARSESP estabeleceu procedimento para comunicação de incidentes em serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo a utilização do Sistema Eletrônico de Comunicação de Incidentes restrita, enquanto projeto piloto, aos eventos ocorridos nos municípios operados pela SABESP e conveniados com a ARSESP na região do Vale do Paraíba, até 31 de janeiro de 2009.

No período de 01/02 a 22/04/2009 não havia Deliberação da ARSESP para regular a comunicação de Incidentes pela prestadora de serviços, em função da avaliação do projeto-piloto.

Com os aperfeiçoamentos formulados, a ARSESP publicou em 23/04/2009 no DOE a Deliberação nº 052, de 22 de abril de 2009, com entrada em vigor a partir de 23/05/2009, estabelecendo ao prestador de serviços, a obrigatoriedade de comunicar os incidentes ocorridos nos municípios regulados pela ARSESP, por meio do Sistema Eletrônico de Comunicação de Incidentes de Saneamento - SISCIS.

Em 19/11/2013 a ARSESP publicou no DOE a Deliberação nº 439, de 18 de novembro de 2013, com entrada em vigor a partir de 20/03/2014, estabelecendo ao prestador de serviços a obrigatoriedade de comunicar as interrupções programadas em serviços de abastecimento de água nos municípios regulados pela ARSESP, por meio do Sistema Eletrônico de Comunicação de Interrupções Programadas de Saneamento - SISCIPS.

Tendo como base os dados históricos registrados nos portais SISCIS e SISCIPS desde a implantação dos mesmos, pôde-se avaliar a aplicabilidade das Deliberações e do uso dos Portais, observando-se inconsistências nos dados reportados pelos prestadores, o que indicou a oportunidade de aperfeiçoamento dos formulários eletrônicos, visando à obtenção de dados de melhor qualidade, que possibilitassem a estruturação do tratamento analítico dos Incidentes e Interrupções Programadas.

As principais motivações para o início desse trabalho foram:

- Os estudos técnicos apresentados nos Congressos da ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação em 2011 e 2013;
- A análise crítica das informações históricas registradas nos portais;
- A implantação do novo sistema de apoio à fiscalização (SAFI) que incluirá também os portais SISCIS e SISCIPS (migração do sistema atual).



Paralelamente, com a implantação do sistema informatizado de apoio à fiscalização (SAFI) e a decorrente necessidade de migração dos portais para esse novo sistema, vislumbrou-se a possibilidade de implantar melhorias nos Portais de Incidentes (SISCIS) e de Interrupções Programadas (SISCIPS) e no conteúdo das Deliberações correlatas (nº 052/2009 e nº 439/2013).

Alicerçado nessas motivações iniciou-se um estudo de revisão das Deliberações ARSESP 052/2009 e 439/2013, que incluiu tanto a revisão conceitual dos textos normativos, como a proposta de reformulação dos Portais.

2.2. Atividades desenvolvidas

A fim de embasar os ajustes e alterações para essa revisão, o estudo desenvolvido incluiu as seguintes atividades:

- Análise das deliberações correlatas (Deliberações nº 031, 106, 52 e 439) à luz da legislação aplicável;
- Análise dos dados históricos, que permitiu detectar a necessidade de reformulação dos Portais;
- Visitas à prestadora de serviços SABESP para conhecer os sistemas informatizados que controlam as informações sobre ocorrências nos serviços de água e esgoto;
- Avaliação dos impactos decorrentes das alterações propostas, considerando os riscos e ações mitigatórias;
- Pesquisa das referências legais e técnicas dos conceitos de continuidade e regularidade dos serviços de saneamento, para justificar os tempos de parada dos serviços citados nas Deliberações.



3. CONCEITOS TÉCNICOS E LEGAIS

3.1. Aspectos Legais

A ARSESP foi criada pela Lei Complementar n.º 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto estadual no 52.455, de 7 de dezembro de 2007. A referida Lei, define em seu artigo 7º que a ARSESP tem, por delegação, as competências de regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico realizados por prestador regulado.

Dentro das suas competências regulatórias, a ARSESP, como já comentado no histórico inicial, normatizou para os prestadores de serviços de água e esgoto dos municípios regulados, os procedimentos de comunicação de incidentes e de interrupções programadas visando atender aos princípios legais estabelecidos pela Lei Federal nº 11.445/2007, conforme artigos destacados abaixo:

Art. 27 - É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:

I - amplo acesso a informações sobre os serviços prestados;

II - prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;

III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação;

IV - acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços.

Art. 40 - § 1º - As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários;

Dessa forma, as deliberações ARSESP nº 52/2009 e nº 439/2013 são textos normativos que especificam os procedimentos e prazos para a comunicação dessas ocorrências à Agência, estabelecendo aos prestadores de serviços que informem, dentre outros dados: a localização da ocorrência, as formas de divulgação aos usuários, os prazos de atendimento, o planejamento das ações previstas para o restabelecimento dos serviços, os tipos de ocorrências, etc.

Além do texto normativo, a ARSESP disponibiliza aos prestadores de serviços um portal eletrônico para registro da comunicação dessas ocorrências, de forma on-line e remota, permitindo à Agência acompanhar o andamento e a previsão de normalização dos serviços.



3.2. Deliberações que tratam do registro de Incidentes e Interrupções Programadas

Destacam-se das deliberações existentes as seguintes definições:

Deliberação ARSESP 052/2009 - Comunicação de Incidentes

DEFINIÇÕES	<p>Art. 1º - §1º - Para fins desta Deliberação, entende-se por incidente, qualquer ocorrência não programada, relacionada a instalações, equipamentos ou serviços operacionais, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar em:</p> <p>a) Risco eminente de dano ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;</p> <p>b) Dano efetivo ao meio ambiente;</p> <p>c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;</p> <p>d) Ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prepostos, prestadores de serviços e outras pessoas; ou</p> <p>e) Interrupção da prestação dos serviços, sem aviso prévio.</p>										
ABRANGÊNCIA DOS INCIDENTES A SEREM COMUNICADOS	<p>Art. 1º - §3º - Na hipótese prevista na alínea “e”, considerando a rotina de operação dos sistemas de saneamento, será adotada como referência para comunicação à ARSESP a tabela (abaixo), publicada no regulamento de infrações e penalidades, Deliberação ARSESP nº 31, de 1º de dezembro de 2008, artigo 10 inciso VI.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Nº de Habitantes do Município</th><th>Reportar quando o desabastecimento Ultrapassar</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 30.000</td><td>20% ou 600 Ligações</td></tr><tr><td>30.000 a 200.000</td><td>4.000 Ligações</td></tr><tr><td>200.000 a 1.000.000</td><td>20.000 Ligações</td></tr><tr><td>> 1.000.000</td><td>50.000 Ligações</td></tr></tbody></table>	Nº de Habitantes do Município	Reportar quando o desabastecimento Ultrapassar	< 30.000	20% ou 600 Ligações	30.000 a 200.000	4.000 Ligações	200.000 a 1.000.000	20.000 Ligações	> 1.000.000	50.000 Ligações
Nº de Habitantes do Município	Reportar quando o desabastecimento Ultrapassar										
< 30.000	20% ou 600 Ligações										
30.000 a 200.000	4.000 Ligações										
200.000 a 1.000.000	20.000 Ligações										
> 1.000.000	50.000 Ligações										
PRAZOS PARA COMUNICAÇÃO	<p>Art. 2º - Na ocorrência de incidente, conforme definido no art. 1º desta Deliberação, a concessionária deverá comunicar o ocorrido à ARSESP, em até 12 horas da ciência dos fatos, por meio do Sistema Eletrônico de Comunicação de Incidentes de Saneamento (SISCIS) disponibilizado pela agência.</p>										
EDIÇÃO DAS INFORMAÇÕES REGISTRADAS	<p>Art. 2º - § 2º - A concessionária poderá editar o registro efetuado, a fim de adequar e tornar mais precisas as informações constantes no formulário de cadastro de incidente, apenas uma vez, em até 48 horas do cadastro inicialmente efetuado.</p>										



Deliberação ARSESP 439/2013 - Comunicação de Interrupções Programadas:

DEFINIÇÕES	<p>Art. 2º - Para fins desta deliberação entende-se que Interrupção Programada é a suspensão temporária no abastecimento de água pela necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento de água, precedida de divulgação aos usuários.</p>
FORMAS E PRAZOS PARA COMUNICAÇÃO	<p>Art. 3º - A interrupção programada deverá ser comunicada pelo Prestador de Serviços, à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico da ARSESP, ao Poder Concedente e aos usuários afetados pelos seguintes meios:</p> <p>I - à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico da ARSESP por meio do Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas de Saneamento Básico – SISCIP-S, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;</p> <p>II - ao Poder Concedente por meio de comunicação escrita, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;</p> <p>III - aos usuários afetados por comunicação escrita, falada ou meio eletrônico, passível de comprovação, com antecedência mínima de acordo com os Incisos I e II do artigo 4º.</p> <p>Art. 3º § - 1º - Sem prejuízo do estabelecido no inciso IV e parágrafo único do artigo 87 da Deliberação ARSESP nº 106/2009, a comunicação referida no Inciso I deste artigo será obrigatória:</p> <p>a) até 31/12/2015, sempre que a interrupção exceder 6 (seis) horas;</p> <p>b) a partir de 01/01/2016 sempre que a interrupção exceder 3 horas.</p>
ABRANGÊNCIA DAS OCORRÊNCIAS A SEREM COMUNICADAS	<p>Art. 3º - § 2º - As informações referentes às interrupções programadas, independentemente do período de interrupção do abastecimento de água, deverão ser disponibilizadas pelo Prestador de Serviços, antes do início da manutenção ou reparo, em seu "sitio eletrônico" e sistema de telefonia (Call Center) para conhecimento prévio dos usuários.</p> <p>Art. 3º - § 3º - Os períodos de interrupção estabelecidos no parágrafo 1º compreendem a execução dos serviços e a normalização do abastecimento de água de todos os usuários afetados.</p>
PRAZOS PARA COMUNICAÇÃO AOS USUÁRIOS	<p>Art. 4º - A comunicação a que se refere o artigo 3º deverá informar a localidade, bairros atingidos, o motivo, a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços, a data e o horário limite para normalização do abastecimento de água e o canal de contato com o Prestador de Serviços para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário, respeitado as seguintes condições:</p> <p>I – com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias quando os usuários afetados forem caracterizados como: estabelecimentos de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, públicos ou privados conforme parágrafos IV e V do art. 10 da Deliberação ARSESP nº 031 de 01 de dezembro de 2008.</p> <p>II – com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis quando a interrupção afetar os demais usuários.</p>
INFORMAÇÃO DE PLANEJAMENTO PRÉVIO	<p>Art. 4º - III – para a ARSESP e Poder Concedente, a comunicação deverá conter uma síntese de planejamento prévio para suprir o Abastecimento de Água para os usuários previstos no inciso I do artigo 4º, sempre que a interrupção programada ultrapassar 12 (doze) horas.</p>
EDIÇÃO DAS INFORMAÇÕES REGISTRADAS	<p>Art. 11 - O SISCIPS será bloqueado após 48 (quarenta e oito) horas, a partir do horário de conclusão de cada serviço registrado pelo Prestador no formulário "Cadastro de Interrupções Programadas" do sistema.</p>



3.3. Portais para o registro de Incidentes e de Interrupções Programadas

A ARSESP desenvolveu sistemas eletrônicos de interface com os prestadores para o registro das ocorrências nos serviços de saneamento caracterizadas como Incidentes e Interrupções Programadas, conforme previsto nas Deliberações nº 052/2009 e nº 439/2013. O registro é realizado pelos prestadores nos formulários de cadastro disponibilizados pela ARSESP em dois sistemas, denominados “Portais”, quais sejam:

- Sistema Eletrônico de Comunicação de Incidentes de Saneamento (SISCIS) e;
- Sistema Eletrônico de Comunicação de Interrupções Programadas de Saneamento (SISCIPS).

3.4. Análise histórica das ocorrências

Das definições apresentadas anteriormente e a partir das análises históricas dos registros de comunicação de incidentes e interrupções programadas, foi possível detectar as seguintes situações:

- Existem deficiências na aplicabilidade das Deliberações 052/2009 e 439/2013, tendo em vista que as regras estabelecidas por universo atingido ou por tempo de parada para a comunicação das paralisações dos serviços de saneamento à ARSESP não são suficientes para abranger a totalidade de municípios regulados;
- Na interrupção da prestação dos serviços sem aviso prévio (incidente) a comunicação se dá quando o **desabastecimento** atingir um universo de usuários acima dos limites estabelecidos na tabela publicada no inciso VI do Art. 10 da Deliberação ARSESP 031/2008, conforme descrito na alínea “e” do §1º e no §3º do Art. 1º da Deliberação ARSESP 052/2009, ou seja:

Nº de Habitantes do Município	Reportar quando Ultrapassar	Nº de Municípios nessa condição	Nº Ligações no Município (base dez/2015)
< 15.000	20% Lig. (71 a 600 Lig.)	142	< 3.000
15.000 a 30.000	600 Lig. (6 a 20% Lig.)	77	3.000 a 10.000
30.000 a 200.000	4.000 Lig. (7 a 37% Lig.)	50	10.000 a 60.000
200.000 a 1.000.000	20.000 Lig. (10 a 33% Lig.)	11	60.000 a 200.000
>1.000.000	50.000 Lig. (1% Lig.)	1	4.900.000



Analisando pormenorizadamente os dados da tabela, verificou-se que as linhas de corte definidas como fixas para o universo de ligações atingidas para o desabastecimento, tratam de forma equivalente municípios de portes diferentes:

Por exemplo, tomando-se a faixa de habitantes de 30.000 a 200.000: 4.000 ligações em um município de 30.000 habitantes representam 37% da população regulada, enquanto para um município de 200.000 habitantes, 4.000 ligações representam 7% da população regulada. Isso resulta em uma falta de equivalência e proporcionalidade na comparação da área afetada por uma ocorrência para diferentes tamanhos de municípios.

- Há conceitos equivocados da Deliberação ARSESP nº 106, que foram aplicados na Deliberação ARSESP nº 439;
- Os Prestadores de Serviço demonstraram dificuldade no preenchimento integral das informações nos Portais;
- As informações reportadas nos Portais pelos Prestadores de serviço são de baixa qualidade;
- No período analisado foram registrados apenas eventos de Interrupções Programadas relacionados ao Sistema de Abastecimento de Água, uma vez que a Deliberação nº 439/2013 não contempla o Sistema de Esgotamento Sanitário;
- Há dificuldade na rastreabilidade da comunicação aos usuários;
- Há dificuldade em apurar, através dos Portais atuais, o cumprimento das Deliberações, impactando na aplicação de processo fiscalizatório;
- Existem registros efetuados em multiplicidade nos Portais, por falta de “travas” ou “alertas” no sistema que bloqueiem o acesso repetido;
- Os Portais possuem formatação díspar;
- O sistema atual não possibilita a geração automática de relatórios gerenciais, que permitam a avaliação do cumprimento das deliberações na comunicação das ocorrências, assim como uma análise mais aprofundada sobre suas causas e efeitos na prestação dos serviços.



4. PRINCIPAIS ALTERAÇÕES PROPOSTAS

Como resultado das análises realizadas, propôs-se a revisão das Deliberações visando a obtenção de informações mais qualificadas sobre os Incidentes e as Interrupções Programadas que permitam a análise gerencial das informações prestadas como forma de obter o aprimoramento do planejamento, prevendo seu impacto no Portal de Comunicação - SAFI, nas ações fiscalizatórias e na harmonização das deliberações pertinentes, à luz da legislação aplicável.

Melhorias propostas:

4.1. Para implantação imediata

- Unificar e harmonizar as Deliberações 052/2009 e 439/2013;
- Tratar interrupções e incidentes com uma mesma linguagem e tipologia de informações, permitindo efetuar comparações e facilitando o entendimento do prestador;
- Melhorar o conteúdo dos formulários eletrônicos, compatibilizando o formato dos portais de Incidentes e Interrupções Programadas visando facilitar a aplicabilidade:
 - ✓ Ampliar a abrangência da tipificação dos Incidentes;
 - ✓ Inserir ocorrências e eventos relacionados ao Sistema de Esgotamento Sanitário de esgoto no Portal de Interrupções Programadas.
- Evitar lançamentos em multiplicidade (alerta de duplicação);
- Reportar os Incidentes em até 12 horas corridas da ciência dos mesmos (não mais considerar interrupção do expediente);
- Eliminar o encerramento automático do Portal de Incidentes em 48 horas:
 - ✓ Permitir realizar as inserções e/ou modificações necessárias (não mais uma única vez), com controle das versões;
 - ✓ Permitir a realização do encerramento pelo Prestador.
- Alterar as linhas de corte para comunicação de interrupção da prestação dos serviços (alínea “e” do §1º do Art. 1º da Del. 052/2009) de forma a equiparar os dados em municípios de portes diferentes e eliminar a aplicação equivocada do §3º do Art. 1º da Del. 052/2009 pelos prestadores:
 - ✓ Considerar acima de 10% das economias ativas atingidas no Município/Setor de Abastecimento;



- ✓ Considerar tempo de interrupção maior ou igual a 6 horas.
- Alterar o inciso X, do artigo 10, da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008;
- Revogar os incisos V e VI, do artigo 10, da Deliberação ARSESP nº 31/2008.

4.2. Para implantação em etapas posteriores

- Integrar Portal de Incidentes com informações do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU ARSESP;
- Criar parâmetros para selecionar os Incidentes e Interrupções Programadas por grau de importância;
- Criar critérios de Gravidade e Urgência para visualização automática dos incidentes que demandem atenção especial da ARSESP (gerando subsídios para a Fiscalização);
- Aprimorar a Deliberação ARSESP 106/2009;
- Aprimorar o planejamento e estruturação do tratamento estatístico dos incidentes e Interrupções Programadas;
- Gerar relatórios gerenciais em função de:
 - ✓ população do setor e/ou município;
 - ✓ municípios regulados e não regulados;
 - ✓ macrorregião ou unidade operacional/administrativa;
 - ✓ abrangência (segmentos/economias afetados);
 - ✓ tempos de regularização e normalização dos serviços;
 - ✓ outros.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta ora apresentada foi elaborada considerando a oportunidade de melhorias a implementar nos Portais de Incidentes e Interrupções Programadas e no conteúdo das Deliberações correlatas, tendo como premissa a implantação do sistema corporativo SAFI e a necessidade de migração do sistema atual, resultando em benefícios como:

- Melhoria da rastreabilidade na comunicação aos usuários (Transparência);
- Otimização da aplicabilidade das Deliberações e Portais de Incidentes e Interrupções Programadas, melhorando a qualidade das informações prestadas;

O formato contido na presente proposta contempla apenas os elementos técnicos da prestação do serviço. Assim, é recomendável que a sua eventual implementação seja precedida de avaliação sob a ótica jurídica, avaliando a sua aderência ao ordenamento vigente, antes de ser levada à consulta pública.

Além disso, entende-se que deverá ser considerado o período necessário para realizar as adequações no sistema SAFI pela Prodesp e eventuais treinamentos dos entes regulados.

Nada mais a ser acrescentado, esta a é a síntese das principais alterações propostas, a qual submeto à apreciação da chefia, permanecendo à disposição para o que se fizer necessário.

São Paulo, 10 de Setembro de 2018

Atenciosamente,

Maria Cecilia Boni

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Agnes Bordoni Gattai

Superintendente de Regulação Técnica de Saneamento



6. ANEXOS

6.1. Anexo 1 – Minuta da Deliberação

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 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 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.

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.



6.2. Anexo 2 – Portal de Incidentes

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Sistema de Apoio às Fiscalizações - SAFI
Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

sabesp_interno 3.10.1
Tempo de Sessão: 51:14

Sair

Cadastro Campo Indicadores Incidentes Interrupções Gestão

Consultar Incidente Captura Parangubar Campo(s) obrigatório(s) *

Incidente Histórico

Registro de Incidente

Nº do Incidente: **INC-1-0004-2018** Versão: 1

Situação do Incidente: **Encerrado**

Identificação do Incidente

Concessionária: Sabesp Registro Data: 03/04/2018 Hora: 11:54

CEP: 01311-300 Endereço ou Imediações: Avenida Paulista Número: 2313

Complemento: 1 andar Bairro: Bela Vista Município: São Paulo

Tipo de Sistema: Água Esgoto

Região: Unidade de Negócio Centro / UGR Ipiranga

Sistema: Sistema de Abastecimento de Água / Guarapiranga - Rio Grande - SAA

Sector de Abastecimento / Bacia de Esgotamento (Obrigatório para a Região Metropolitana de São Paulo):

Área Pública Área Particular

Instalações Afetadas

Tipos de Instalação *

- Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta
- Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada
- Booster
- Captação Subterrânea
- Captação Superficial
- Estação de Tratamento de Água
- Estação Elevatória de Água Bruta
- Estação Elevatória de Água Tratada**
- Manancial
- Rede de Distribuição

Outros Tipos de Instalação:

Dímetro da Tubulação: Unidade de Medida: Selezione Material: Selezione Profundidade da Rede / Ramal (m): Pressão Média de Trabalho (mca):



Horários

Incidente		Ciência		Chegada ao Local	
Data:	Hora:	Data: *	Hora: *	Data:	Hora:
02/04/2018	10:00	02/04/2018	11:00	02/04/2018	12:00
Regularização (Previsão)		Regularização (Efetivada Em)		Normalização (Efetivada Em)	
Data:	Hora:	Data:	Hora:	Data:	Hora:
02/04/2018	16:00	02/04/2018	16:00	02/04/2018	18:00

Dados da Ocorrência

Descrição da Ocorrência: *

descrição

Como tomou conhecimento do incidente: *

Mídia

Outro modo de conhecimento do incidente:

Primeiras Providências: *

Ligar etc

Medidas Adotadas para Solução Definitiva do Incidente:

Caracterização da Ocorrência

Tipos de Ocorrência *

- Comprometimento de construções
- Dano efetivo ao meio ambiente
- Fatalidade ou ferimento em empregados, contratados ou terceiros
- Interrupção do fornecimento de água sem aviso prévio
- Inundação de áreas públicas ou privadas
- Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros
- Risco de dano ao meio ambiente, à saúde ou ao patrimônio público
- Solapamento do terreno
- Outros (especificar)

Outros Tipos de Ocorrência:

descrição



Prováveis Causas do Incidente *

- Contaminação do Manancial
- Desgaste ou Deterioração do Material
- Estiagem
- Excesso de Chuva
- Falta de Energia
- Movimentação do Solo
- Obra de Terceiros
- Obra do Prestador / Subcontratado / Preposto
- Pane Eletromecânica
- Rompimento / Vazamento
- Outros (especificar)

Outras Causas:

Abrangência da Ocorrência

Segmento(s) de Mercado Afetado(s) *

- Comércio
- Hospitais, estabelecimentos de saúde ou de internação coletiva, públicos ou privados
- Indústrias
- Instituições Educacionais
- Residências
- Trânsito de Veículos
- Outros (especificar)

Outro(s) Segmento(s) Afetado(s):

Medidas Mitigadoras para Suprir a Prestação de Serviço de Usuários Especiais:

Área Afetada (informar ruas, bairros, setores, regiões):

Informar o número de economias ativas do município. Para municípios de regiões metropolitanas, informar o número de economias ativas do Setor (água) ou da Bacia (esgoto).

Número de Economias Ativas Afetadas:	Número Total de Economias Ativas:	Percentual de Economias Ativas Afetadas (%):
<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="10000"/>	<input type="text" value="1"/>

Comunicação


Formas de Comunicação aos Segmentos Afetados:

Outras Instituições Comunicadas:

Voltar



6.3. Anexo 2 – Portal de Programação de Interrupções



agência reguladora de
saneamento e energia
do estado de São Paulo

Sistema de Apoio às Fiscalizações - SAFI
Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de
Saneamento Básico

sabesp_interno
3.10.4
Tempo de Sessão: 56:17

Sair

Cadastro Campo Indicadores Incidentes Interrupções Gestão

Consultar Interrupção Programada Campo(s) obrigatório(s) *

Interrupção Histórico

Registro da Programação de Interrupção

Nº da Interrupção: INT-1-0005-2018
Situação da Interrupção: **Aberta** Versão: 2

Identificação da Programação de Interrupção

Concessionária: *
Sabesp

Data do Registro
Data: 17/01/2018 Hora: 18:29

CEP: 01533-000 Endereço ou Imediações: * Rua Apeninos Número:
Complemento: - até 729/730 Bairro: Aclimação Município: * São Paulo

Tipo de Sistema: *
 Água Esgoto

Região: *
Unidade de Negócio Centro / UGR Ipiranga

Sistema: *
Sistema de Abastecimento de Água / Isolado Colonia - SAA

Setor de Abastecimento / Bacia de Esgotamento (Obrigatório para Região Metropolitana de São Paulo):

Área Afetada:

Horários da Programação de Interrupção

Início Serviço (Previsão)		Início Serviço (Execução)	
Data: *	Hora: *	Data:	Hora:
17/01/2018	10:00	17/01/2018	10:30

Justifique a Divergência entre a Previsão e a Execução do Início do Serviço:

Fim Serviço (Previsão)		Fim Serviço (Execução)	
Data: *	Hora: *	Data:	Hora:
17/01/2018	11:11	17/01/2018	12:00



Justifique a Divergência entre a Previsão e a Execução do Fim do Serviço:

Normalização do Abastecimento para
o Último Usuário Afetado (Previsão)

Data: *

17/01/2018

Hora: *

12:12

Normalização do Abastecimento para
o Último Usuário Afetado (Efetiva)

Data:

Hora:

Justifique a Divergência entre a Previsão e a Efetiva Normalização do Abastecimento:

Nº da OS:

0

Mês:

Selecione

Ano:

0

Intervenção a Realizar

Instalações Afetadas *

Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta

Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada

Booster

Captação Subterrânea

Captação Superficial

Estação de Tratamento de Água

Estação Elevatória de Água Bruta

Estação Elevatória de Água Tratada

Manancial

Rede de Distribuição

Reservatório

Travessia de Água

Válvula Redutora de Pressão

Outros (especificar)

Instalações

Outros Tipos de Instalação:

Ações Previstas *

Instalação / Substituição de equipamentos

Instalação / Substituição de tubos e/ou conexões

Interligação

Limpeza e desinfecção

Manutenção / Obra Civil

Manutenção de Sistema de automação / Telefonia / Telemetria

Manutenção Eletromecânica

Reparo de Vazamento

Outros (especificar)

Outras Ações Previstas:



Usuários Afetados

Informar o número de economias ativas do município. Para municípios de regiões metropolitanas, informar o número de economias ativas do Setor (água) ou da Bacia (esgoto).

Número de Economias
Ativas Afetadas: *

1.111

Número Total de
Economias Ativas: *

11.111

Percentual de Economias
Ativas Afetadas (%):

10,00

Segmentos Afetados e Forma de Comunicação *

Não há Segmentos Afetados

Segmento: Qtd. Economias Ativas Afetadas: Comunicação: Data: Hora: Forma de Comunicação:

Adicionar

Segmento	Qtd. Economias Ativas Afetadas	Data da Comunicação	Forma de Comunicação
Comércios	100	17/01/2018 10:00	forma

Outros Segmentos Afetados:

Medidas Mitigadoras para Suprir a Prestação de Serviço de Usuários Especiais: *

Comunicação Arsesp

Data: *

17/01/2018

Hora: *

18:29

Comunicação Poder Concedente

Data: *

17/01/2018

Hora: *

10:00

Forma de Comunicação: *

forma

Outras Instituições Comunicadas e Forma de Comunicação (especificar):

Anexos

Anexo:

Procurar...

Descrição: