

São Paulo, 18 de março de 2016.

PR-351/2016

Prezado Senhor,

Em atendimento à solicitação de V.Sa. em reunião realizada nessa agência reguladora no dia 10/02 p.p., encaminhamos a Nota Técnica elaborada pela Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes com os esclarecimentos solicitados.

Adicionalmente, a referida unidade disponibilizou a manifestação técnica CCT nº 11/2016 da Fundação Procon – SP, bem como material complementar sobre o novo procedimento para conexão simultânea às redes de água e esgoto. (Acompanha CD).

Colocamo-nos à disposição para eventual complementação ou esclarecimentos, aproveitando a oportunidade para renovar meus votos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



MARCEL COSTA SANCHES
Superintendente de Assuntos Regulatórios

Ilustríssimo Sr.

Hélio Luiz Castro

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP



08:50 21/03/2016 079247 PM10010 - RSJP

NOTA TÉCNICA

Assunto: Novo procedimento que torna obrigatória a conexão simultânea às redes de água e esgoto.

Introdução

Em 01 de fevereiro de 2016, a Sabesp implantou procedimento que torna obrigatória a conexão simultânea às redes de água e esgoto.

Visando manter o alinhamento com a ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, a Sabesp solicitou agendamento da reunião para apresentação do novo procedimento.

Tal reunião ocorreu em 10/02/2016, ocasião em que a ARSESP solicitou o envio de documento detalhando as informações apresentadas.

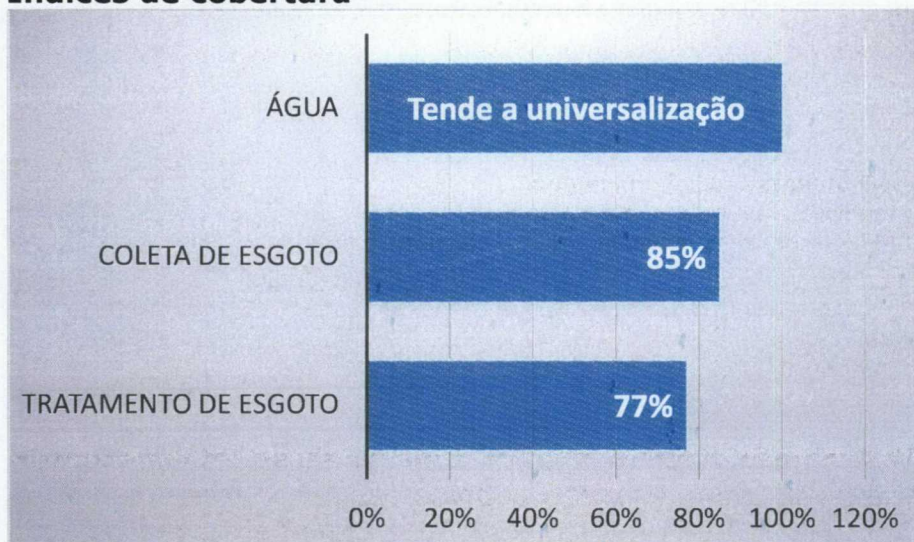
A presente nota técnica tem como objetivo atender o pedido da ARSESP, documentando o procedimento descrito e fornecendo as informações adicionais solicitadas.

1. Cenário

Historicamente, desde os anos 70, com a instituição do PLANASA – Plano Nacional de Saneamento, a Sabesp emvidou esforços, para, prioritariamente universalizar o abastecimento de água.

No paralelo, são realizados investimentos para universalizar a coleta e o tratamento de esgotos, que atualmente estão nos seguintes patamares:

Índices de cobertura



Considerando o histórico do setor, a rede coletora de esgotos era implantada posteriormente à rede de abastecimento de água. Embora no momento da implantação da rede seja realizado todo um esforço para convencer os usuários a se conectarem à rede de esgotos, há casos em que o usuário não realiza a conexão, o que gera um passivo de imóveis que estão conectados à rede de água, mas não à de esgotos, embora esta esteja disponível e seja tecnicamente viável. Estes casos, para a Sabesp, são denominados de "ligações factíveis".

Nos quadros abaixo, seguem informações sobre essas ligações.

Ligações factíveis de conexão à rede de esgotos (dez/2015)

Região	Ligações ativas	Ligações factíveis	%
RMSP	4.527.586	167.646	3,70%
Interior	2.960.676	44.890	1,52%
Litoral	638.050	18.520	2,90%
SABESP	8.126.312	231.056	2,84%

Fonte: GES - CIGOB - Dez/15



Distribuição das ligações factíveis e volume em categorias de uso

<i>Categoria Uso</i>	<i>Distribuição das ligações</i>	<i>Consumo medido</i>	<i>Distribuição do consumo</i>
<i>Residencial</i>	89%	3.025.585	76%
<i>Comercial</i>	7%	326.911	8%
<i>Mista</i>	2%	107.460	3%
<i>Industrial</i>	1%	175.268	4%
<i>Pública</i>	1%	372.140	9%
<i>TOTAL</i>	<i>100%</i>	<i>4.007.364</i>	<i>100%</i>

Fonte: DW - Dez/15

Considerando, então:

- Que atualmente há um índice de cobertura de coleta de esgoto de 85% na área operada pela Sabesp;
- Que a infraestrutura instalada é dimensionada para atender toda a população de uma região e os recursos necessários para realizar as instalações são provenientes das tarifas pagas pelos usuários;
- Que o bem comum deve prevalecer ao interesse individual, sendo inadmissível que haja opção para usuários, onde os serviços de saneamento básico estão disponíveis, ter acesso somente ao abastecimento de água, sem dar o destino adequado ao esgoto gerado por ele próprio, afetando as condições de habitação, saúde e meio ambiente do seu entorno;
- Que cerca de 10.000 ligações de água realizadas no ano de 2014 em áreas providas com sistema público de coleta de esgoto permaneceram sem a devida conexão à rede até o final de 2015, embora a legislação do saneamento preveja com clareza que nas áreas urbanas a conexão à rede é obrigatória;

A Sabesp teve a iniciativa de, para novas conexões à rede de água, exigir de seus usuários a conexão ao serviço completo de saneamento oferecido no que tange ao ciclo da água, sempre que a rede de esgoto estiver disponível.

A conexão à rede de esgoto traz benefícios diretos para o usuário e indiretos para toda a sociedade, podendo resumir no seguinte:

- Coleta de forma prática e limpa, preservando o conforto da família e melhorando as condições de habitação;
- Evita esgotamento de forma indevida a céu aberto, em córregos ou galerias de águas pluviais, de modo a impedir o mal cheiro, retorno de esgoto e a proliferação de ratos, baratas e insetos, em preservação à saúde e ao meio ambiente;
- Substitui o uso de fossas sépticas, que ocupam espaço e demandam gastos frequentes com manutenção;
- Evita a manutenção de esgotamento indevido, que são causas de prejuízos à saúde pública e ao meio ambiente, e promove melhoria nas condições de habitação e qualidade de vida para todos.



2. Contexto legal

Antes de aplicar a medida, a Sabesp certificou-se de sua legalidade, baseando-se nas seguintes leis, regulamentações e contratos:

Lei Federal 11.445/07	Toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de esgotamento sanitário
Decreto Federal 7.217/10	
Decreto Estadual 12.432/78	Onde houver redes públicas de água ou de esgotos, em condições de atendimento, as edificações novas ou já existentes serão obrigatoriamente a elas ligadas e por elas respectivamente abastecidas ou esgotadas
Código Sanitário - Lei 10.083/98, artigo 14, incisos I e IV	Toda e qualquer edificação, quer seja urbana ou rural, deverá ser construída e mantida, observando-se a preservação do ambiente do entorno .
Art. 21	Todo e qualquer sistema de esgotamento sanitário, seja público ou privado, individual ou coletivo, estará sujeito à fiscalização da autoridade sanitária competente, em todos os aspectos que possam afetar a saúde pública.
Deliberação 106 da ARSESP	A concessionária não pode autorizar que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de esgotos em área urbana
Leis em alguns municípios	Notificação e multa pela prefeitura para usuários que não se conectam à rede de esgoto
Contratos de Programa	Obrigações do usuário: conectar-se quando for tecnicamente factível Obrigações do município: compeli r todas as edificações permanentes urbanas a conectarem-se, desde tecnicamente factível

A Lei 11.445/07 regula a prestação dos serviços de saneamento básico em todo território nacional, dispondo sobre normas de caráter geral aos titulares e aos prestadores de serviços e, neste passo, em seu art. 9º, **estipula como obrigação do titular dos serviços de saneamento a formulação da respectiva política de saneamento básico**, devendo entre outras, fixar direitos e deveres dos usuários.

A Lei admite a delegação da função de regularização e fiscalização por parte do titular do serviço. Desta forma, o agente delegado poderia normatizar os direitos e deveres dos usuários, entretanto, **a formulação da respectiva política de saneamento é insuscetível de delegação**.

Com base nestas considerações o art. 45 da supracitada Lei de Diretrizes do Saneamento Básico determina que:

Art. 45. Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, **toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água**

e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§1º Na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

§2º A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes. (Destaque nosso).

A Lei nº 11.445/2007 foi regulamentada pelo do Decreto Federal nº 7.217/10, que traz as seguintes disposições:

Art. 11. Excetuados os casos previstos nas normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada à rede pública de esgotamento sanitário disponível.

1º Na ausência de rede pública de esgotamento sanitário serão admitidas soluções individuais, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambientais, de saúde e de recursos hídricos.

2º Nas normas de regulação dos serviços poderão prever prazo para que o usuário se conecte a rede pública, preferencialmente não superior a noventa dias.

3º Decorrido o prazo previsto no 2º, caso fixado nas normas de regulação dos serviços, o usuário estará sujeito às sanções previstas na legislação do titular.

4º Poderão ser adotados subsídios para viabilizar a conexão, inclusive intradomiciliar, dos usuários de baixa renda.

Quando a lei procura determinar as condições técnicas mínimas para a prestação dos serviços, estabelece como regra geral que, no silêncio, **toda edificação urbana de caráter permanente deverá ser conectada à rede pública**, onde não poderá haver concorrência de fontes alternativas ou soluções individuais de esgotamentos sanitários com as instalações à rede pública.

Essa regra, quanto ao previsto na legislação federal, comporta duas exceções:

- a) Quando houver disposição em contrário à interligação do usuário à rede pública, por parte do titular do serviço público, entre regulador ou órgão ambiental, conforme primeira parte do art. 45;
- b) Ausência de rede pública de saneamento básico, desde que observadas as normas do titular do serviço público, entre regulador e os órgãos responsáveis pela política ambiental, consoante o 1º do art. 45.

Na esfera estadual, o Decreto nº. 12.342 de 27/09/1978, dispõe em seu art. 9º, parágrafo 1º que:

"onde houver redes públicas de água ou de esgotos, em condições de atendimento, as edificações novas ou já existentes serão obrigatoriamente a elas ligadas e por elas respectivamente abastecidas ou esgotadas".

O Código Sanitário Estadual - Lei 10.083, de 23/09/1998 -, por sua vez, confere especial atenção à relação entre a edificação e o dever de manter a sua salubridade e preservação do entorno (art. 14, I e IV), motivo pelo qual o art. 18 estabelece que o sistema de esgotamento (assim com o de água), individual ou coletivo, está sujeito à fiscalização da autoridade sanitária competente nos aspectos em que possa afetar a saúde pública.

E no âmbito da regulação da prestação dos serviços, a Deliberação Arsesp nº 106/09, em seu art. 10, estipula que onde existir rede coletora de esgoto, está afastada a possibilidade da construção permanente urbana não se conectar.

A opção do usuário, portanto, fica restrita à ligação de água:

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

1º Na hipótese do caput deste artigo é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador e solicitar o fornecimento dos serviços.

3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá, justificadamente, permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água.

4º **A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.**
(Destacamos)

Portanto, as disposições estabelecem como regra geral a obrigatoriedade de conexão dos imóveis à rede pública.

Não obstante a evidência desta conclusão, a **Lei de 11.445/2007** é **omissa** em dois pontos importantes:

- 1) Previsão de prazo para efetivar a interligação à rede pública, e
- 2) Previsão do **procedimento a ser observado na realização da tarefa ou sanções para os casos de recusa imotivada.**

Diante destas lacunas, cabe ao titular do serviço disciplinar estes pontos, porquanto seja defeso ao prestador de serviço normatizar tal situação, conforme determina o art. 21 e seguintes da Lei 11.445/2007.

A título de exemplo, o Município de São Paulo estabeleceu procedimento para notificar e punir os proprietários de imóveis com edificação permanente que não realizam a ligação as redes de esgotamento sanitário, conforme Lei nº. 13.369/02 e os Decretos nº. 42.565 e 48.519/07, que anexamos à presente nota.

Sobre a possibilidade de se exigir que o novo usuário tenha que solicitar a ligação de água junto com a de esgoto, deve-se levar em conta, além das implicações administrativas, os fatores atinentes às esferas consumerista e ambiental.

Quanto à primeira, a conclusão é pela não ocorrência de prática abusiva na venda combinada dos serviços de distribuição de água e coleta de esgoto, tendo em vista ser a ligação à rede de esgotos compulsória nos locais em que existe rede coletora e por se tratarem de serviços de mesma natureza.

Quanto à segunda, os danos ao meio ambiente são passíveis de responsabilidade civil, administrativa e penal, sendo que o lançamento irregular de esgotos pode ocasionar a degradação do meio ambiente.

Na ocorrência de danos ambientais, aquele que foi omissor pode responder de maneira solidária pela lesão provocada pelo usuário, fato que poderia se caracterizar no caso de a Companhia fornecer água a um imóvel que não possui ligação ao sistema de coleta de esgotos, a despeito da existência de todo aparato legal citado acima.

Considerando esta análise, em que não foram vislumbrados óbices do ponto de vista do direito do consumidor e, levando em conta as implicações ambientais, e riscos legais pertinentes, é uma boa prática a Sabesp passar a exigir a conexão à rede de esgotos para que se proceda à ligação de água.

3. Procedimento

Premissas

- ✓ Rede de esgoto disponível
- ✓ Imóveis em área urbana
- ✓ Viabilidade técnica

As premissas foram definidas considerando a legislação vigente.

Observações

- ✓ A Sabesp não tem poder para aplicar penalidades. A recusa/impossibilidade de ligação à rede de esgoto terá de ser informada ao titular para tomada das providências cabíveis.
- ✓ A Lei 11.445/07 não estabelece sanção para o descumprimento da obrigação prevista no seu art. 45. Cabe ao titular editar Lei nesse sentido, prevendo medidas para sancionar o usuário pelo descumprimento da obrigação de se conectar à rede.
- ✓ A regulamentação desta Lei (Decreto 7.217/2010), art. 11, §2º, recomenda prazo não superior a 90 (noventa) dias para que o usuário se conecte à rede pública, reiterando que o titular poderá fixar multas, conforme lei editada.

Aplicação

Serviço	Comentários
✓ Pedido de ligação de água simples ou dimensionada	O cliente, ao solicitar um novo pedido de ligação de água, está realizando as obras necessárias para seu imóvel, então é pertinente que ele providencie, além das instalações necessárias para conexão à rede de água, àquelas necessárias para conexão à rede de esgotos. Ou seja, além de providenciar a instalação da caixa UMA, conforme padrão de ligação de água estabelecido, ele deverá também construir a caixa de inspeção com o encanamento de saída do esgoto. Para imóveis residenciais a ligação de esgoto é gratuita, não havendo incremento de custo relevante para clientes de baixa renda.
✓ Pedidos de religação após supressão por imóvel vago ou supressão por demolição ou unificação	As supressões de fornecimento por imóvel vago são realizadas quando o cliente deixa o imóvel fechado. Em geral este serviço é utilizado quando o imóvel fica fechado por um período um pouco mais longo, por motivos de viagem, por se tratar de casa de veraneio ou no período entre locações. As supressões por demolição ou unificação são realizadas quando o imóvel é modificado totalmente, ou seja, há uma

Serviço	Comentários
	obra relevante ocorrendo no imóvel. Tais serviços são raramente utilizados por usuários de baixa renda. As religações provenientes de supressão por não pagamento de débitos não são escopo do novo procedimento.
✓ Mudança no local da ligação de água	Este serviço é utilizado quando o cliente realiza uma obra em seu imóvel que o modifica a ponto de ser necessário uma mudança no local onde foi realizada a ligação de água, por exemplo, mudar o local da garagem. Também neste caso, em que o cliente está se planejando para realizar uma obra, é pertinente prever em seu planejamento também as obras necessárias para atender seu dever de conectar-se à rede de esgotos.

Em caso de soleira negativa, em que o imóvel está localizado abaixo do nível da rede de esgoto, não possibilitando o esgotamento por gravidade, o cliente terá prazo diferenciado (90 dias) para realizar a conexão, considerando que haverá necessidade de: realização de estudo de profundidade, com objetivo de verificar solução técnica para o caso, a ser providenciada pelo usuário; e/ou concessão de passagem de servidão por um imóvel vizinho, para que o esgotamento seja feito por rede disponível no entorno. Caso o usuário não realize a conexão à rede, não haverá supressão do fornecimento de água. **A Sabesp, não tendo poder para aplicar penalidade, informará a prefeitura para eventuais providências.**

A conexão à rede de esgotos não será obrigatória nos seguintes casos, em que se considera que não há geração de esgotos:

- Terrenos vagos, sem intenção de edificação (áreas verdes, hortas, sem instalações sanitárias);
- Terreno vago com intenção de edificação, mas sem previsão para início das obras;
- Obra para construção de uma única residência unifamiliar pelo proprietário, destinada à sua moradia, com classificação da obra na categoria residencial.

4. Comunicação com o cliente

Considerando que o número de usuários atingidos pela nova regra é restrito e que não há como identificá-los de forma antecipada, avaliamos que a estratégia mais adequada para comunicar o cliente foi priorizar a orientação individual quando este entra em contato com a Sabesp para obter informações ou solicita um dos serviços em que a regra se aplica. Tal formato alcança todos os clientes impactados em momento pertinente e apresenta custo condizente com o número de usuários atingidos pela medida.

A comunicação com o público geral também foi realizada por meio do trabalho da assessoria de imprensa da empresa junto aos grandes veículos de comunicação do Estado e também no site e nas redes sociais.

Para dar apoio à estratégia, foram preparados os seguintes materiais de comunicação:

Agências de atendimento

- Cartaz para afixação em local visível
- Folheto orientativo - complementar aos folhetos de pedido de ligação de água e pedido de ligação de esgoto,
- Vídeo para exibição nos aparelhos de TV.

Centrais de Atendimento

- Mensagem durante a espera do atendimento.

Site e Agência virtual

- Notícia em ambos os portais
- Atualização do Guia de Serviços, para constar a regra nas orientações dos serviços impactados
- Mensagem no acesso aos serviços envolvidos na Agência Virtual
- Disponibilização do folheto para conscientização do cliente denominado "Ligação de Esgoto, um benefício para Você, sua Família e o Meio Ambiente".

Assessoria de imprensa e redes sociais

- Sugestão de reportagem sobre o assunto ao jornal Folha de S. Paulo (que tem abrangência nacional e circula em todo estado de São Paulo);
- Após a publicação neste jornal em 29/01/16, envio de release a todos os veículos do Estado, com divulgação nos principais jornais, sites e TVs da região.

Entre eles destacam-se:

- Folha de S. Paulo
- O Estado de S. Paulo
- Site G1
- Jornal Destak
- Rádio CBN
- Rádio Jovem Pan
- Rádio Bandeirantes
- R7/Agência Brasil

- Nas redes sociais também foram publicadas peças com orientações sobre a obrigatoriedade da ligação de esgotos. O tema foi trabalhado por duas semanas.

Encaminhamos com esta nota técnica CD contendo os materiais citados e também as principais matérias veiculadas.

5. Pós-implantação

A Sabesp acompanhará a implantação do procedimento de duas formas:

- Registro dos casos em que seja necessário isentar o usuário da medida pelas áreas de atendimento, tendo em vista verificar necessidade de eventuais ajustes;
- Acompanhamento e avaliação das reclamações registradas na Ouvidoria e SAU ARSESP.

Acreditamos que com a implantação deste novo procedimento a Sabesp estará compartilhando com todos a responsabilidade pela destinação correta do esgoto gerado após uso da água, zelando pela preservação ambiental e, acima de tudo, pela saúde das pessoas.

Atenciosamente,

CM, 02 de março de 2016.



Regina Corrêa
Superintendência Comercial
e de Relacionamento com os Clientes



Expediente: CCT nº 11/2016

Interessado: Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor – DAOC

Ementa SABESP. Condicionamento da ligação de água à ligação de esgoto. Benefícios ambiental e à saúde pública

Manifestação Técnica

I - RELATÓRIO

Trata-se de manifestação técnica solicitada pela DAOC para análise de mudança no procedimento de conexão das instalações de saneamento básico, atrelando o pedido de ligações para fornecimento de água a ligação a rede de esgoto em novas instalações.

Diante da preocupação da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor em manter um alinhamento entre a empresa e os órgãos de defesa do consumidor sobre o procedimento adotado para o planejamento da implantação de novos procedimentos de ligação de água e esgoto, apresentamos este breve estudo sobre a viabilidade e adequação do procedimento adotado pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

II - DO MÉRITO

O esgoto sanitário basicamente provém de resíduos domésticos, segundo estudos estima-se hoje que a produção média de esgoto por pessoa em um dia seja de 130 a 170 litros, esse esgoto contém inúmeros organismos vivos,



tais como bactérias, vírus, vermes e protozoários alguns sendo muito importante no tratamento de águas residuais, pois degradam a matéria orgânica complexa em compostos mais simples e estáveis enquanto outros são denominados organismos patogênicos, ou seja, que transmitem doenças. O tratamento do esgoto sanitário, antes do seu lançamento em qualquer corpo hídrico, tem como objetivo prevenir e reduzir a propagação de doenças transmissíveis causadas por estes microorganismos patogênicos.

Por este motivo, o saneamento básico é uma preocupação universal, conforme manifestação da ONU através de um relatório denominado "*Programa Conjunto de Monitoramento, de progresso sobre Saneamento e Água Potável: 2015 Update e ODM Assessment*", onde descreve que um em cada três habitantes, ainda estão sem instalações sanitárias, ou seja, ou 2,4 bilhões de pessoas em todo o planeta.¹

Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário compreende um relacionamento entre o prestador de serviço e o usuário, onde há direitos e obrigações recíprocas com o objetivo de *garantir à população acesso a melhores condições de saúde pública*, em consonância ao disposto no art. 196 da Carta Magna:

Art. 196 A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

O conceito normativo da preservação do meio ambiente ecologicamente equilibrado consta da Constituição, já que se trata de um bem de uso comum que deve ser conservado, no art. 225 considera o meio ambiente um direito fundamental, dispondo que:

Art. 225 Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Neste mesmo sentido o Governo Federal, desde 2007, assegura aos usuários de serviços de água e esgoto, uma série de direitos através da Lei do

¹ Disponível em: < <http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=51304#.VsGw9-nSnIW> >



Saneamento Básico.

A Política Federal de Saneamento Básico, instituída pela Lei nº 11.445/2007, tem como um dos propósitos a cooperação entre os municípios, estados e o Distrito Federal na propagação do acesso a serviços de saneamento básico de qualidade, contribuindo para a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população brasileira, com ênfase na redução das desigualdades regionais e sociais.

A função social do saneamento é importante para a saúde pública, para o meio ambiente e para o bem-estar geral da sociedade, são princípios fundamentais de saneamento básico instituído pela lei a universalização do acesso, todas as atividades que convergirem para possibilitar o acesso da população a diversos serviços de saneamento básico, entre eles, o serviço de esgotamento sanitário, atendendo as necessidades regionais de acordo as políticas de desenvolvimento urbano, proteção ambiental e à saúde entre outros aspectos de relevante interesse social².

Outrossim, o artigo 45 desta mesma lei, respaldado pelas deliberações da ARSESP, descreve de forma explícita o dever do usuário de se conectar à rede de saneamento básico em favor da regulação do meio ambiente e o bem comum, ressalvadas as condições de exceção.

Art. 45. Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, **toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de** abastecimento de água e de **esgotamento sanitário disponíveis** e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§ 1º Na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

§ 2º A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.

² Art. 2º da Lei Federal de 11.445, de 5 de janeiro de 2007.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



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

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador e solicitar o fornecimento dos serviços.

§ 2º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Deliberação.

§ 3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá, justificadamente, permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água.

§ 4º A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.

§ 5º O prestador apresentará à ARSESP relatório em até 180 dias do final de cada exercício anual sobre as interligações não efetuadas com base no parágrafo 3º deste artigo, discriminando as razões que justificaram as exceções e a natureza da utilização de água pelos usuários³.

Além de assegurar as condições ambientais e de saúde a legislação federal prevê ainda a garantia de informação ao usuário.

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.**

Dentro da premissa consumerista destacamos os artigos 4º, 6º e 22 do CDC que evocam a proteção e informação ao consumidor, quanto à forma de prestação dos serviços públicos, como se observa nos trechos destacados:

³ **DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 106**, de 13-11-2009 - Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo **o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança**, a proteção de seus interesses econômicos, a **melhoria da sua qualidade de vida**, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios:** (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

(...)

IV - **educação e informação** de fornecedores e **consumidores, quanto aos seus direitos e deveres**, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

(...)

VII - **racionalização e melhoria dos serviços públicos;**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a **proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;**

(...)

III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(...)

X - a **adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.**

Art. 22. Os **órgãos públicos**, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Ou seja, todo consumidor tem o direito a ter suas necessidades atendidas, respeitando a sua saúde e qualidade de vida contra práticas nocivas ou perigosas, no caso específico o serviço de saneamento básico, sendo previa e adequadamente informado de todo benefício e obrigações as quais estará submetido, razão pela qual não vislumbramos na medida proposta qualquer desrespeito aos direitos do consumidor.

Entretanto, diante da complexidade da mudança proposta, sugere-se que antes da implementação do sistema seja feita uma campanha publicitária através dos principais meios de comunicação, com o objetivo de informar de forma clara e precisa sobre a necessidade e as formas de implementação, bem como, os custos e de que outras formas o usuário dos serviços de saneamento básico seria afetado.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



I - CONCLUSÃO

Sendo assim, a Fundação Procon entende que a medida é salutar ao desenvolvimento, ressaltando a necessidade de uma ampla divulgação das novas medidas a serem adotadas de forma prévia, através dos principais meios de comunicação, com um prazo razoável para o início da implantação do novo procedimento.

Essas são as nossas contribuições para o momento.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2016.

Lenise Mitsue Melo Seino
Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Programas Especiais

De acordo, à consideração superior

Maria Feitosa Lacerda
Supervisão Técnica Legislativa
Diretoria de Programas Especiais



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



DESPACHO DO DIRETOR

Expediente CCT 11/2016

De acordo, encaminhe-se à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. Após, archive-se.

Em 17 de fevereiro de 2016.

CESAR ANGEL BOFFA AZEVEDO
Diretor Adjunto respondendo pela
Diretoria de Programas Especiais

