



RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO

CONSULTA PÚBLICA nº 08/2018:

Assunto: Contribuições à minuta de deliberação da ARSESP que visa estabelecer os procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções nos serviços

18/12/2018



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|---|---|---|--|-------------------|--|
| 1 | Artigo 1º - Os procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções em serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estabelecidos pelas Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, passam a ser disciplinados pelas disposições desta Deliberação. | Sugerimos ajustar a redação para discriminar todos os eventos em que a Agência requisita ser comunicada. Adicionalmente, sugere-se a supressão da menção de deliberações revogadas, já especificadas no artigo 24 desta minuta. | Artigo 1º - Os procedimentos de comunicação de incidentes e , de programação, cancelamento e reprogramação de interrupções dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estabelecidos pelas Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439 passam a ser disciplinados por esta Deliberação. | ACEITO | <u>Sugestão acolhida com a seguinte redação:</u> Artigo 1º - Os procedimentos de Comunicação de incidentes, de programação, cancelamento e reprogramação de interrupções dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário passam a ser disciplinados por esta Deliberação. |
| 2 | Artigo 2º - Para fins de interpretação desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições: | Sugerimos ajustar o texto para suprimir o termo "interpretação", já implícito nos fins da deliberação. | Artigo 2º - Para fins de interpretação desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições: | ACEITO | <u>Sugestão acolhida com a seguinte redação:</u> Artigo 2º. – Para fins desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições: |
| 3 | 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, | Sugerimos ajustar a redação para clarificar todos os eventos em que a Agência requisita ser comunicada. | I - Comunicação: comunicado divulgação do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sobre a ocorrência de incidente ou a , programação, cancelamento e reprogramação de interrupção da prestação dos serviços, dirigida aos | ACEITO | <u>Sugestão acolhida com a seguinte redação:</u> I - Comunicação: divulgação do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sobre a ocorrência de |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | dirigida aos usuários, aos titulares do serviço ou a Arsesp; | | usuários, aos titulares do serviço ou Arsesp; | | incidente, programação, cancelamento e reprogramação de interrupção da prestação dos serviços, dirigida aos usuários, aos titulares do serviço ou a Arsesp; |
| 4 | II - Interrupção: toda paralisação do serviço de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto, ou ainda a redução da pressão na rede de distribuição de água a nível insuficiente para o atendimento dos usuários afetados. | Sugerimos ajustar a redação, substituindo a expressão “coleta e tratamento” por “esgotamento sanitário”, deixando claro que refere-se à interrupção dos serviços prestados. | II - Interrupção: toda paralisação no serviço de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto esgotamento sanitário, ou ainda a redução de pressão na rede de distribuição de água a nível insuficiente para o atendimento que possa afetar a qualidade da prestação dos serviços aos usuários afetados. | Aceita Parcialmente | A terminologia “esgotamento sanitário” é mais ampla e, portanto, mais adequada. Quanto à eliminação das situações de redução da pressão a nível insuficiente, não acatamos, pela relevância deste parâmetro na continuidade do serviço. <u>Redação Sugerida:</u> II- Interrupção: paralisação do serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, ou ainda a redução da pressão na rede de distribuição de água a nível insuficiente para o atendimento que possa afetar a qualidade da prestação dos serviços aos usuários afetados. |
| 5 | III - Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida | Sugerimos substituir o termo <i>economia</i> por <i>ligação</i> , conforme art. 4º da Deliberação ARSESP nº 106/2009, que define economia a partir da ligação e | 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 | Não Aceita | Entendemos que o conceito de economia aplica-se igualmente às categorias não residenciais e ainda demonstra o real impacto da paralisação dos serviços sobre os |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | por ramal próprio ou compartilhado com outras economias, conforme deliberação Arsesp nº 106/2009; | utilizar o conceito do inc. XXXII, art. 2º da Deliberação Arsesp nº 106/2009, pois entende-se que seria o conceito mais correto do ponto de vista operacional para a normativa pretendida, pois abrange todas as categorias de usuários. | Arsesp nº 106/2009; III - Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária; | | imóveis afetados |
| 6 | IV - Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar: | A sugestão de alteração visa adequar a conceituação de incidente que possa implicar na interrupção dos serviços aos usuários, o qual independe da forma como ocorre e dos efeitos que produz. | IV - Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais de no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que possa implicar na interrupção dos serviços ao usuário; | Não Aceita | <p>Não se trata apenas de interrupção dos serviços, mas do risco de impacto na continuidade, qualidade, segurança e regularidade, conforme os princípios fundamentais da prestação de serviços previstos no artigo 2º. da Lei 11.445.</p> <p>A proposta deste artigo e incisos relaciona-se com o conceito de adequada prestação dos serviços de saneamento, não conflitando com as atribuições de outros órgãos, já que tem abordagem distinta dos aspectos puramente ambientais e/ou sanitários.</p> <p>Esclarecemos ainda que eventos relativos a acidentes de trabalho, não são considerados como incidentes a serem comunicados à ARSESP.</p> <p>O fator imprevisto característico ao incidente foi tratado no art. 8º. da deliberação, que estabelece o prazo</p> |
| 7 | a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros; | Entende-se que efeitos do incidente não compõem o seu conceito e, portanto, não seriam relevantes para a finalidade desta deliberação. Ademais, sugere-se que a normativa regulatória ora proposta esteja restrita às competências legais da ARSESP, evitando conflitos | a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros; | | |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------|--|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | com as atribuições de outros órgãos (ex.: ambiental, saúde pública, etc.) | | | de até 12 horas a partir do momento em que prestador tomar conhecimento do evento, para sua comunicação. |
| 8 | b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e | Idem manifestação no item a) acima. Adicionalmente, entende-se que o fator imprevisto característico a um “incidente” torna incompatível a exigência de prévio aviso ou comunicação, dado que não se trata de uma interrupção programada. | b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e | | |
| 9 | c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros; | Sugerimos excluir, conforme observado nos item a) e b) acima. | c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros; | | |
| 10 | 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 | Sugerimos ajustar a redação para melhor compreensão do conceito de interrupção programada, sob o foco da prestação de serviços aos usuários. | VI - Programação de Interrupção: agendamento de interrupção temporária nos serviços prestados aos usuários para reparo, modificação ou melhoria de qualquer natureza nas instalações e equipamentos de no sistema de abastecimento de água e/ou de | Aceita Parcialmente | De acordo com a argumentação do prestador, as atividades de esgotamento sanitário são ininterruptas ao usuário. Ainda assim, é possível que, durante as manutenções programadas pelo |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|--|--|---|--|-------------------|--|
| | de esgotamento sanitário, que venha causar interrupção ou afetar a qualidade dos serviços prestados; | Sugerimos suprimir da redação do dispositivo a menção ao esgotamento sanitário, dado que a prestação de tais serviços ao usuário é ininterrupta - mesmo em casos de manutenção - e que os casos de incidentes que eventualmente afetem sua prestação deverão ser comunicados à Agência conforme disposto no Capítulo III desta minuta de Deliberação. | esgotamento sanitário, que venha causar interrupção ou afetar a qualidade dos serviços prestados; | | prestador no sistema de esgotamento, ocorram imprevistos que afetem os usuários, tais como refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento, danos patrimoniais, à saúde ou ambiental. A fim de garantir a comunicação de tais ocorrências imprevistas, propomos as seguintes alterações. <u>Redação Sugerida:</u> VI - Programação de Interrupção: agendamento de reparo, modificação ou melhoria no sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que venha causar Interrupção temporária ou afetar a qualidade dos serviços prestados; <u>Novo Artigo:</u> Ocorrências imprevistas oriundas de intervenções programadas no sistema de esgotamento sanitário tais como refluxo de esgoto, extravasamento e vazamento que ocasionem dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado, devem ser comunicados pelo prestador, conforme critérios estabelecidos no Capítulo III – |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP
Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|----|--|---|--|---------------------|--|
| | | | | | da Comunicação de Incidentes. |
| 11 | VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento da instalação ou equipamento do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário em que ocorreu a interrupção; e | Sugerimos ajustar a redação para melhor compreensão e amplitude. | VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento da instalação ou equipamento do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em que ocorreu a interrupção ; e | Aceita | <u>Redação Sugerida:</u> VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário; e |
| 12 | VIII – SAFI: sistema informatizado de apoio à fiscalização dos serviços públicos regulados pela ARSESP, cuja interface permite o registro de ocorrências de incidentes e/ou programação de interrupções pelo prestador dos serviços. | Sugerimos incluir o termo “atualização” para assegurar o monitoramento atualizado das informações. | VIII – SAFI: sistema informatizado de apoio à fiscalização dos serviços públicos regulados pela ARSESP, cuja interface permite o registro/ <u>atualização</u> de ocorrências de incidentes e/ou programação de interrupções pelo prestador dos serviços; | Aceita | <u>Redação Sugerida:</u> VIII – SAFI: sistema informatizado de apoio à fiscalização dos serviços públicos regulados pela ARSESP, cuja interface permite o registro/atualização de ocorrências de incidentes e/ou programação de interrupções pelo prestador dos serviços; |
| 13 | Redação Inexistente | Acrescentar o conceito de setor de abastecimento, dado que a proposta de Deliberação faz menção ao termo em várias passagens. | <u>IX – Setor de Abastecimento: área coberta por rede de distribuição de água confinada por limites estanques, implantada em campo e alimentada por um ou mais pontos de adução ou de produção de água tratada.</u> | Aceita | IX - Setor de Abastecimento: área coberta por rede de distribuição de água confinada por limites estanques, implantada em campo e alimentada por um ou mais pontos de adução ou de produção de água tratada. |
| 14 | Artigo 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados: | Sugerimos incluir item específico após item c) da redação original, reorganização dos itens e | Artigo 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados: I – à Arsesp e ao titular do serviço: | Aceita Parcialmente | Artigo 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados: |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|----|---|---|--|----------------------------|--|
| | <p>I – À Arsesp e ao titular do serviço:</p> <p>a) a localidade; b) o motivo da interrupção; c) os bairros atingidos; d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; e) a data e o horário limite para regularização da instalação e/ou equipamento e para normalização do serviço; f) 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.</p> | <p>melhorias de redação, visando clarificar o entendimento e a contagem dos prazos.</p> | <p>a) a localidade; b) o motivo da interrupção; c) os bairros atingidos; d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; d) data e horário da ciência do incidente pelo prestador; e) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços; e) a data e o horário limite para regularização do sistema da instalação e/ou equipamento e para normalização do serviço; f) a data e o horário limite para regularização da instalação; f) as formas de comunicação aos segmentos afetados; g) as primeiras providências, o plano de medidas mitigadoras e as medidas definitivas adotadas para enfrentamento do incidente.</p> | | <p><u>Redação Sugerida:</u></p> <p>I – à Arsesp e ao titular do serviço:</p> <p>a) localidade; b) descrição da ocorrência; c) área afetada; d) data e o horário do incidente, da ciência do incidente pelo prestador e da chegada ao local; e) data e o horário previstos para a regularização do sistema; f) data e o horário efetivos da regularização do sistema e da normalização dos serviços; g) formas de comunicação aos segmentos afetados; h) as primeiras providências, medidas adotadas para solução definitiva do incidente e medidas mitigadoras para suprir a prestação de serviço para usuários especiais.</p> |
| 15 | <p>Parágrafo único: Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a</p> | <p>Considerando a fixação de prazos para comunicação e o teor do art. 9º desta minuta de Deliberação, sugerimos</p> | <p>Parágrafo único: Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.</p> | <p>Aceita Parcialmente</p> | <p>A proposta deste parágrafo é garantir a ampla divulgação das informações de forma atualizada para todos os interessados e não apenas no portal</p> |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|---|---|-------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | normalização da prestação do serviço. | excluir o dispositivo (redundância). | | | da ARSESP. <u>Redação Sugerida:</u> Parágrafo único. Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço. |
| 16 | Artigo 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços, observará os seguintes critérios: | Sugere-se adequar a redação para clarificar no <i>caput</i> o critério para comunicação de incidentes, considerando o prazo de interrupção dos serviços acima de 12 (doze) horas, a exemplo das Deliberações anteriores da própria ARSESP, em consonância com as disposições da NBR 5626, Lei Estadual 12.342 e Lei municipal 16.642, que preveem reservação pelo usuário de um volume mínimo correspondente à 24 horas de seu consumo. | Artigo 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços que provoquem interrupção por um prazo superior a 12 (doze) horas , observará os seguintes critérios: | Não Aceita | Os eventos que deverão ser reportados à ARSESP são aqueles que provocarem interrupção dos serviços por tempo superior a 6 horas. Tal critério está embasado no artigo 5º. da Portaria MS nº 2914/2011 que trata de intermitência: <i>Artigo 5º. - Para os fins desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:</i> <i>XIII - intermitência: é a interrupção do serviço de abastecimento de água, sistemática ou não, que se repete ao longo de determinado período, com duração igual ou superior a seis horas em cada ocorrência;</i> |
| 17 | I – Incidentes no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas: | Sugerimos excluir, conforme redação ajustada proposta para o <i>caput</i> . | I – Incidentes no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas: | | |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|----------|---------|-----------------|-------|----------|----------|------------|--|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP | | | | | | | | |
| 18 | a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do(s) setor(es) de abastecimento atingido(s); | <p>Sugerimos substituir economias por ligações (art. 4º da Deliberação 106/09), pois entende-se que seria o conceito mais correto do ponto de vista operacional para a normativa pretendida, pois abrange todas as categorias de usuários.</p> <p>Ajustar o texto para incluir critérios conforme o número de ligações afetadas, sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os setores de abastecimento e bacia de esgotamento da RMSP e demais municípios.</p> | <p>a) Municípios de Regiões Metropolitanas da Região Metropolitana de São Paulo - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias de água o número de ligações ativas do(s) por setor(es) de abastecimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento</th> <th>n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 20.000</td> <td>≥ 4.000</td> </tr> <tr> <td>20.000 a 50.000</td> <td>≥ 20%</td> </tr> <tr> <td>> 50.000</td> <td>≥ 10.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>atingido(s), conforme tabela a seguir;</p> | n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | < 20.000 | ≥ 4.000 | 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | > 50.000 | ≥ 10.000 | Não aceito | <p>Para o conceito de economias utilizado, ver resposta do item 5.</p> <p>Quanto à proposta do prestador para adoção de linha de corte de 20% de usuários afetados para os setores de abastecimento, não acatamos. Conforme Nota Técnica N.T.S-022-2018, o percentual proposto pela ARSESP visa manter a proporcionalidade e equivalência em todo o universo de municípios regulados, admitindo-se por isso, o mesmo parâmetro quando se tratar de áreas setorializadas.</p> |
| n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | | | | | | | | | | | | |
| < 20.000 | ≥ 4.000 | | | | | | | | | | | | |
| 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | | | | | | | | | | | | |
| > 50.000 | ≥ 10.000 | | | | | | | | | | | | |
| 19 | b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município; e | Idem justificativa anterior | <p>b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem as ligações mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município; e conforme a tabela a seguir:</p> | | | | | | | | | | |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | | |
|---|--|---|---|--|-------------------|--|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | | n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | | |
| | | | < 20.000 | ≥ 10% | | |
| | | | 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | | |
| | | | > 50.000 | ≥ 10.000 | | |
| 20 | c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês. | Sugerimos excluir este dispositivo, dado que os critérios dos itens a) e b) contemplam todos os usuários, sem distinção. | c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês. | | | |
| 21 | 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. | Conforme exposto na contribuição ao Art. 2º, entende-se que efeitos do incidente não compõem o seu conceito e, portanto, não seriam relevantes para a finalidade desta Deliberação. Ademais, sugere-se que a normativa regulatória ora proposta esteja restrita às competências legais da ARSESP, evitando conflitos com as atribuições de outros órgãos (ex.: ambiental, saúde pública, etc.) | 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. | | Não Aceito | Não se trata apenas de interrupção dos serviços, mas do risco de impacto na continuidade, qualidade, segurança e regularidade, conforme os princípios fundamentais da prestação de serviços previstos no artigo 2º. da Lei 11.445/2007. A proposta deste inciso relaciona-se com o conceito de adequada prestação dos serviços de saneamento, não conflitando com as atribuições de outros órgãos, já que tem abordagem distinta dos aspectos puramente ambientais e/ou sanitários. |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | |
|--|--|---|---|--------------------------|---|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| 22 | III – Incidentes no sistema de esgotamento sanitário que representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento, comunicar todas as ocorrências. | Sugerimos ajustar texto conforme justificativa do item anterior e competências da ARSESP. Neste contexto de imprevisibilidade, entende-se que a comunicação é pertinente caso haja impacto do evento sobre a prestação de serviços de esgotamento sanitário ao usuário, dado que a prestação de tais serviços é ininterrupta - mesmo em casos de manutenção. | III – O prestador deverá comunicar os incidentes no sistema de esgotamento sanitário que possam afetar a prestação dos serviços aos usuários. representarem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros ou que causem prejuízo material consumado, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento, comunicar todas as ocorrências. | Não Aceito | Considera-se aqui a mesma justificativa apresentada no item anterior. Em complemento, esclarecemos que, em se tratando do sistema de esgotamento sanitário, o que se pretende é conhecer os eventos que afetem a qualidade da prestação do serviço, e não somente os que tenham afetado diretamente os usuários. |
| 23 | 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 | Sugerimos ajustar a redação do dispositivo, suprimindo o termo "previamente" por ser incompatível com a ocorrência de um incidente (não é possível prever). | Parágrafo Único - Em caso de incidente com interrupção por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços. | Aceito | <u>Redação Sugerida:</u> Parágrafo Único - Em caso de incidente com interrupção no serviço para estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados por prazo superior a 12 (doze) horas incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá informar à ARSESP, ao titular do serviço e a estes usuários especiais, a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços destes |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|----|---|---|---|---------------------|--|
| | medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços. | | | | usuários. |
| 24 | 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. | Sugerimos ajustar o texto para adequar aos eventos que afetem a utilização dos serviços pelo usuário. | Art. 7º. O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de 12 (doze) horas, em horário comercial, pelos meios de comunicação possíveis, quaisquer os incidentes que provoquem a interrupção afetem a utilização dos serviços, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 6º. | Aceito Parcialmente | <p>O artigo 7º. trata da obrigação do prestador divulgar aos usuários qualquer interrupção, provocada por incidente, que os afete.</p> <p>Diferentemente do artigo 6º. que trata dos critérios de comunicação de incidentes à ARSESP e ao Poder Concedente.</p> <p>O parágrafo único do artigo 6º., por sua vez, explicita que, quando usuários especiais forem afetados por interrupção superior a 12 horas, o prestador deverá, complementarmente, informar a ARSESP, o Poder Concedente e estes usuários especiais, quais serão as ações e medidas para suprir a prestação dos serviços.</p> <p>Por sua vez, é no artigo 8º. que se estabelece o prazo máximo para o prestador divulgar aos usuários, e comunicar a ARSESP e o Poder Concedente, tais eventos.</p> <p><u>Redação Sugerida:</u> Art. 7º. O prestador de serviços deverá</p> |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|---|---|--|---------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | | | | disponibilizar informação aos usuários afetados, pelos meios de comunicação possíveis, quaisquer interrupções de serviços provocadas por incidentes, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 6º. |
| 25 | 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. | Sugerimos ajustar o texto para melhor compreensão e tornar o prazo adequado para as ações operacionais, dado que a comunicação ao usuário já está contemplada no Art. 7º. | Artigo 8º - O prestador comunicará o incidentes será comunicado pelo prestador de serviços à ARSESP, e ao Titular do serviço e aos usuários, respeitado no prazo máximo de 12 (doze) horas, em horário comercial, contado a partir do momento em que tomar do conhecimento do evento. | Não Aceito | Conforme justificativa anterior. Entendemos que no prazo máximo de 12 horas há possibilidade de garantir a divulgação sobre o evento imprevisto ocorrido, considerando a diversidade de meios de comunicação disponíveis para tal. |
| 26 | Artigo 10 - O prazo para o prestador de serviços efetuar o encerramento do registro no SAFI é de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do registro da normalização efetiva. | Sugerimos ajustar o texto para melhor compreensão. | Artigo 10 - O prazo para o prestador de serviços efetuar o encerramento do registro no SAFI é de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do registro da normalização efetiva da prestação de serviços aos usuários. | Aceito | 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 da prestação de serviços aos usuários. |
| 27 | Artigo 11 - A programação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços da seguinte forma: | Ajustar o texto para incluir as três ações de divulgação. | Artigo 11 - A programação, o cancelamento e a reprogramação de interrupção será comunicada serão comunicados pelo prestador de serviços da seguinte forma: | Aceita | Artigo 11 – A programação, o cancelamento e a reprogramação de interrupção serão comunicados pelo prestador de serviços da seguinte forma: |
| 28 | III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os | Ajustar o texto para assegurar a coerência terminológica | III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de | Aceita Parcialmente | III - aos usuários afetados - de forma |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|---|---|---------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | meios de comunicação disponíveis, bem como por meio de página eletrônica do prestador de serviços. | com outras contribuições. | comunicação disponíveis, bem como por meio de da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis. | | ampla, através da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis. |
| 29 | <p>Artigo 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:</p> <p>I – À Arsesp e ao titular dos serviços:</p> <p>a) a localidade;</p> <p>b) o motivo da interrupção;</p> <p>c) os bairros atingidos;</p> <p>d) a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços;</p> <p>e) a data e o horário limite para regularização da instalação e/ou equipamento e para normalização do serviço;</p> <p>f) as formas de comunicação aos segmentos afetados.</p> | Ajustar o texto do item e) para incluir o termo <i>sistema</i> , por ser mais abrangente e a expressão <i>previstos como limite</i> , considerando que o dispositivo trabalha com a racionalidade por estimativa. | <p>Artigo 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:</p> <p>I – à Arsesp e ao titular dos serviços:...</p> <p>e) a data e o horário previstos como limite para regularização da instalação e/ou equipamento do sistema e para normalização do serviço;....</p> | Aceito Parcialmente | <p>Artigo 12.</p> <p>...</p> <p>d) a data e os horários previstos de início e de término da execução do serviço;</p> <p>e) a data e os horários efetivos de início e de término da execução do serviço;</p> <p>f) a data e o horário previsto para normalização da prestação do serviço;</p> <p>g) a data e o horário efetivo da normalização da prestação do serviço;</p> <p>h) as formas de comunicação aos segmentos afetados.</p> |
| 30 | <p>II – aos usuários afetados:</p> <p>a) o motivo da interrupção;</p> <p>b) período em que o serviço</p> | Sugerimos excluir o item d), dado que o recebimento da informação pelo usuário é o | <p>II – aos usuários afetados:</p> <p>a) o motivo da interrupção;</p> <p>b) período em que o serviço estará</p> | Aceito | <p>II – aos usuários afetados:</p> <p>a) o motivo da interrupção;</p> |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|---|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | estará indisponível; c) consequências da interrupção. d) as formas de comunicação aos segmentos afetados. | mais importante. | indisponível; c) consequências da interrupção. d) as formas de comunicação aos segmentos afetados. | | b) período em que o serviço estará indisponível; c) consequências da interrupção. |
| 31 | Artigo 14 - A comunicação de programação de interrupção à Arsesp e ao titular dos serviços observará os seguintes critérios: | Sugerimos ajustar o texto para incorporar o prazo de 12 horas e acrescentar os critérios de comunicação. | Artigo 14 - A comunicação de programação, cancelamento e reprogramação de interrupção à Arsesp e ao titular dos serviços com interrupção superior a 12 (doze) horas , observará o número de ligações ativas, conforme os seguintes critérios: | | Os eventos que deverão ser reportados à ARSESP são aqueles que provocarem interrupção dos serviços por tempo superior a 6 horas. Tal critério está embasado no artigo 5º. da Portaria MS nº 2914/2011 que trata de intermitência: <i>Artigo 5º. - Para os fins desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:</i> <i>XIII - intermitência: é a interrupção do serviço de abastecimento de água, sistemática ou não, que se repete ao longo de determinado período, com duração igual ou superior a seis horas em cada ocorrência;</i> |
| 32 | I - Interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas: | Ajustar conforme alteração proposta no <i>caput</i> do Art. 14. | I - Interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas: | Aceito Parcialmente | Aceita-se a sugestão de incorporar os critérios de comunicação. <u>Redação Sugerida:</u> a redação final deste artigo, será apresentada nas contribuições de número 33 a 40. |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|----------|---------|-----------------|-------|----------|----------|------------|--|
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP | | | | | | | | |
| 33 | d) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do (s) setor (es) de abastecimento atingido (s); | <p>Sugestões:</p> <p>Verificar a redação dos itens - começa no item d).</p> <p>Substituir economias por ligações, conforme justificativas já apresentadas.</p> <p>Ajustar o texto para incluir critérios conforme tabela, sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os setores de abastecimento e bacia de esgotamento da RMSP e demais municípios, inclusive dentro da mesma localidade.</p> | <p>d) I - Municípios de Regiões Metropolitanas da Região Metropolitana de São Paulo - comunicar os eventos que afetarem as ligações mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água de (s) por setor (es) de abastecimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento</th> <th>n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 20.000</td> <td>≥ 4.000</td> </tr> <tr> <td>20.000 a 50.000</td> <td>≥ 20%</td> </tr> <tr> <td>> 50.000</td> <td>≥ 10.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>atingido (s), conforme tabela a seguir;</p> | n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | < 20.000 | ≥ 4.000 | 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | > 50.000 | ≥ 10.000 | Não Aceita | <p>Para o conceito de economias utilizado, ver resposta do item 5.</p> <p>Quanto à proposta do prestador para adoção de linha de corte de 20% de usuários afetados para os setores de abastecimento, não acatamos. Conforme Nota Técnica N.T.S-022-2018, o percentual proposto pela ARSESP visa manter a proporcionalidade e equivalência em todo o universo de municípios regulados, admitindo-se por isso, o mesmo parâmetro quando se tratar de áreas setorializadas.</p> |
| n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | | | | | | | | | | | | |
| < 20.000 | ≥ 4.000 | | | | | | | | | | | | |
| 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | | | | | | | | | | | | |
| > 50.000 | ≥ 10.000 | | | | | | | | | | | | |
| 34 | e) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do município; e | <p>Ajustar o texto para incluir critérios em tabela sob a justificativa de grande diversidade de perfil e tamanho entre os municípios considerando os sistemas abastecimento de esgotamento sanitário.</p> | <p>II - Demais Municípios - comunicar os eventos que afetarem as ligações ativas no município, conforme tabela a seguir:</p> | | | | | | | | | | |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | | |
|---|--|--|---|--|-------------------|---|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | | n.º total de ligações ativas do setor de abastecimento | n.º de ligações ativas afetadas pela interrupção | | |
| | | | < 20.000 | ≥ 10% | | |
| | | | 20.000 a 50.000 | ≥ 20% | | |
| | | | > 50.000 | ≥ 10.000 | | |
| 35 | f) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês. | Os critérios dos itens anteriores já abrangem os grandes usuários. Sugerimos excluir. | f) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês. | | | |
| 36 | II – Interrupção da coleta ou do tratamento de esgotamento sanitário por prazo superior a 06 (seis) horas: | As atividades de esgotamento sanitário são ininterruptas ao usuário, conforme já exposto. Sugerimos excluir. | II – Interrupção da coleta ou do tratamento de esgotamento sanitário por prazo superior a 06 (seis) horas: | | | De acordo com a argumentação do prestador, as atividades de esgotamento sanitário são ininterruptas ao usuário. Ainda assim, é possível que, durante as manutenções programadas pelo prestador no sistema de esgotamento, ocorram imprevistos que afetem os usuários, tais como refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento, danos patrimoniais, à saúde ou ambiental. |
| 37 | a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto da (s) bacia (s) de esgotamento atingida (s); | Idem justificativa inciso II. | a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de esgoto da (s) bacia (s) de esgotamento atingida (s); | | Aceita | |
| 38 | b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas | Idem justificativa inciso II. | b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de | | | A fim de garantir a comunicação de tais eventos, propomos as seguintes alterações. |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | |
|--|---|--|---|--------------------------|--|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | de esgoto do município; e | | esgoto do município; e | | <u>Redação Sugerida:</u> |
| 39 | c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com descarte médio de esgoto superior a 500 m ³ /mês. | Idem justificativa inciso II. | c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com descarte médio de esgoto superior a 500 m³/mês. | | Artigo 14 - A comunicação à Arsesp e ao titular dos serviços de programação, cancelamento e reprogramação de interrupção na prestação dos serviços de abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas observará os seguintes critérios: |
| 40 | 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. | Ajustar o texto para incluir apenas o serviço de abastecimento de água, pois o serviço de esgotamento sanitário não é interrompido do ponto de vista do usuário. | Parágrafo Único - Em caso de programação de interrupção no serviço de abastecimento de água , por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários classificados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados sobre a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e quais as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços. | | 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 m ³ /mês. Parágrafo Único - Em caso de programação de interrupção no serviço para estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva, públicos ou privados por prazo superior a 12 |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|---|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | | | | (doze) horas incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviço deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e a estes usuários especiais, a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços destes usuários. |
| 41 | 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. | Sugestões: Substituir referência ao artigo 16, pelo artigo 14. Exclusão da expressão <i>mínima de 5 (cinco) dias</i> , que deve ser tratada no artigo seguinte que estabelece prazos. Incluir cancelamento e reprogramação de interrupção. | Artigo 15 - O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, pelos meios de comunicação possíveis com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, quaisquer a programações, a programação, o cancelamento e a reprogramação de reparo ou de manutenção que provoquem a interrupção dos serviços, por mais de 12 (doze) horas , independentemente dos critérios estabelecidos no art. 16 -14. | Aceito Parcialmente | Artigo 15 – O prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários afetados, pelos meios de comunicação possíveis, a programação, cancelamento e reprogramação de reparo ou de manutenção que provoque a interrupção dos serviços, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 14. |
| 42 | Artigo 16 - A programação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços à ARSESP, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da | Ajustar o texto para incluir os titulares do serviços e usuários. | Artigo 16 - A programação de interrupção e a reprogramação será serão comunicadas pelo prestador de serviços à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários , com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data em que será | Aceita | Artigo 16 - A programação e a reprogramação de interrupção será comunicada pelo prestador de serviços à ARSESP, ao titular dos serviços e aos usuários, com antecedência |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------|---|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | data em que será realizada. | | realizada. | | mínima de 05 (cinco) dias da data em que será realizada. |
| 43 | Artigo 18 - A data prevista para execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data de execução. | Alterar o texto para adequar com o sistema SAFI. | Artigo 18 - A data prevista para o início da execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data do início de da execução. | Aceita | Artigo 18 – A data prevista para o início da execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data do início da execução. |
| 44 | Artigo 20 - O cancelamento da programação de interrupção já divulgada deverá ser informado e justificado em até 06 (seis) horas após o horário previsto para início da execução dos serviços, da seguinte forma: | Considera-se que o prazo de 06 (seis) horas é insuficiente para ter acesso a todas as informações necessárias. | Artigo 20 - O cancelamento da programação de interrupção já divulgada deverá ser informado e justificado em até 06 (seis) 12 (doze) horas após o horário previsto para início da execução dos serviços, da seguinte forma: | | |
| 45 | I - à ARSESP - por meio do SAFI; | Realocar para abranger todas as ações de comunicação, cancelamento e reprogramação. Excluir do Art. 20. | I - à ARSESP - por meio do SAFI; | Aceita | Artigo 20 - O cancelamento da programação de interrupção já divulgada deverá ser informado e justificado em até 12 (doze) horas após o horário previsto para início da execução dos serviços, seguindo os critérios estabelecidos no artigo 11. |
| 46 | II - ao titular dos serviços - pelos canais que este disponibilizar; e | Realocar para abranger todas as ações de comunicação, cancelamento e reprogramação. Excluir do Art. 20. | II - ao titular dos serviços - pelos canais que este disponibilizar; e | | |
| 47 | III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação | Realocar para abranger todas as ações de comunicação, cancelamento e | III - aos usuários afetados - de forma ampla, por todos os meios de comunicação disponíveis, bem como por | | |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|----|--|---|---|-------------------|---|
| | disponíveis, bem como por meio de página eletrônica do prestador de serviços. | reprogramação. Excluir do Art. 20. | meio de página eletrônica do prestador de serviços. | | |
| 48 | <p>Artigo 21 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:</p> <p>I - os incidentes e programações de interrupção registrados no período de apuração, por município ou unidade operacional/administrativa do prestador de serviços;</p> <p>II - economias afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção; e</p> <p>III - os prazos registrados no portal da ARSESP, pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme o artigo 4º inciso I, alíneas “d” e “e” e artigo 12, inciso I, alíneas “d” e “e”.</p> | <p>Substituir o termo economias por ligação e delimitar por quantidade de ligações no item II, conforme justificativas já apresentadas.</p> | <p>Artigo 21 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:</p> <p>II - economias quantidade de ligações afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção;e....</p> | Não Aceito | Conforme já explicado anteriormente (itens 5, 18 e 33). |



Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios

| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
|----|--|---|--|-------------------|---|
| 49 | <p>Artigo 23 – O inciso X do artigo 10 da deliberação ARSESP Nº 31/2008 passa a vigorar com a seguinte redação:</p> <p>X – deixar de comunicar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos na legislação ou nos contratos.</p> | <p>Ajustar texto por ser muito amplo, o que exigiria posterior regulamentação da ARSESP para possibilitar o enquadramento adequado e objetivo de ações.</p> | <p>X – deixar de comunicar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, conforme disposto na legislação, regulamentos e/ou nos prazos e condições estabelecidos na legislação ou nos contratos.</p> | <p>Não Aceito</p> | <p>O inciso IV do artigo 10 da deliberação ARSESP 31/2008, necessita de revisão pois trata de comunicação das ações de corte, suspensão ou restrição do fornecimento do serviço provocados por inadimplência do usuário.</p> <p><u>Redação Sugerida:</u></p> <p>Artigo 23 – Os incisos IV e X do artigo 10 da deliberação ARSESP Nº 31/2008 passam a vigorar com a seguinte redação:</p> <p>IV - não comunicar previamente a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas, com, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data prevista, o corte, suspensão ou restrição do fornecimento de água ou coleta de esgoto, com exposição de motivos.</p> <p>X – deixar de comunicar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos</p> |
| 50 | <p>Artigo 24 - Ficam revogadas as Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, assim como, os incisos V e VI do artigo 10 da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e demais disposições em contrário ao disposto nesta Deliberação.</p> | <p>Incluir o inciso IV e revoga-lo para dar aderência ao Parágrafo único do art. 16.</p> | <p>Artigo 24 - Ficam revogadas as Deliberações ARSESP nº 52, de 22 de abril de 2009, e nº 439, de 18 de novembro de 2013, assim como, os incisos IV, V e VI do artigo 10 da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e demais disposições em contrário ao disposto nesta Deliberação.</p> | | |



| Participante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|---|
| Responsável: Marcel da Costa Sanches – Superintendente de Assuntos Regulatórios | | | | | |
| | Dispositivo da Minuta | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo | Análise da ARSESP | RESPOSTA ARSESP |
| | | | | | na legislação ou nos contratos. |
| 51 | Artigo 25 - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação. | Ajustar o texto para ampliar o prazo para as providências técnico-operacionais e administrativas pelo prestador (divulgação, treinamento, etc.) | Artigo 25 - Esta Deliberação entra em vigor 60 (sessenta) dias na da data de sua publicação. | Aceito | Artigo 25 – Esta deliberação entra em vigor 60 (sessenta) dias da data de sua publicação. |

São Paulo, 18 de Dezembro de 2018

Hélio Luiz Castro

Diretor Presidente da ARSESP e Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

Código para simples verificação: 4d02923f8013f508. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>