



ESTADO DE SÃO PAULO

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 439

Estabelece os procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água regulados pela ARSESP, altera a letra “b” do inciso X do artigo 10 da Deliberação ARSESP nº 031 de 01 de dezembro de 2008 e dá outras providências.

A Diretoria Colegiada da ARSESP, no uso das competências que lhe foram atribuídas pela Lei Complementar n.º 1.025/07, para regular, controlar e fiscalizar os serviços de saneamento básico tratados pela Lei n.º 11.445/07;

Considerando o disposto no inciso II e no § 1º do artigo 40 da Lei 11.445 de 5 de janeiro de 2007, regulamentado pelo inciso III do art.17 do Decreto 7.217/2010;

Considerando o disposto na Lei Complementar n.º 1.025/07 e os contratos de programa celebrados entre o Prestador de Serviços e o Poder Concedente dos serviços públicos de saneamento básico;

Considerando os incisos II, IV, V, VI e X do artigo 10 da Deliberação ARSESP n.º 031, de 1º de dezembro de 2008, que dispõem sobre as penalidades aplicáveis pela ausência de comunicação prévia sobre interrupções na prestação dos serviços;

Considerando que o artigo 87 da Deliberação ARSESP n.º 106, de 13 de novembro de 2011 estabelece prazo e procedimentos que o Prestador de Serviços deve obedecer em caso de interrupção programada da prestação dos serviços;

Considerando que para as atividades da fiscalização e do SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) da ARSESP é imprescindível o conhecimento prévio e organizado das interrupções programadas de abastecimento de água;

Considerando que o acompanhamento das interrupções programadas de abastecimento de água auxilia na identificação de suas causas e, por

consequente, na solução, pelo Prestador de Serviços de problemas recorrentes, facilitando a implementação de medidas preventivas e a melhoria da qualidade dos serviços prestados;

Delibera:

Art. 1º - Ficam estabelecidos os procedimentos para comunicação de interrupções programadas em serviços de abastecimento de água, que deverão ser adotados pelo Prestador de Serviços submetido à regulação, controle e fiscalização da ARSESP.

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.

Parágrafo Único – Na comunicação das interrupções programadas para uma determinada unidade usuária, o Prestador de Serviços obedecerá os critérios e prazos estabelecidos na [Deliberação ARSESP 106/2009](#), para o caso específico, não se aplicando o parágrafo 2º do artigo 3º.

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:

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 uteis;

II - ao Poder Concedente por meio de comunicação escrita, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias uteis;

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.

Parágrafo 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:

- a) até 31/12/2015, sempre que a interrupção exceder 6 (seis) horas;**
- b) a partir de 01/01/2016 sempre que a interrupção exceder 3 horas.**

Parágrafo 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.

Parágrafo 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.

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:

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.

II – com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis quando a interrupção afetar os demais usuários.

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.

Art. 5º - A normalização dos serviços de abastecimento de água para os usuários afetados deverá ocorrer nos seguintes prazos:

I - até 31/12/2015 em no máximo 12 (doze) horas, após o horário de conclusão da execução dos serviços;

II - a partir de 01/01/2016 em no máximo 06 (seis) horas, após o horário de conclusão da execução dos serviços.

Parágrafo 1º - Serão considerados para verificação dos prazos de normalização do abastecimento de água os horários registrados em Ordem de Serviço ou formulário equivalente.

Parágrafo 2º- Nos casos em que não ocorra o cumprimento dos prazos fixados nos Incisos I e II deste artigo, o Prestador deverá justificar ao Poder Concedente e à ARSESP as causas do não cumprimento, em até 12 (doze) horas após o horário limite para a normalização dos serviços, pelos meios estabelecidos nos artigos 3º e 10.

Parágrafo 3º - Caso o prazo de que trata o parágrafo anterior encerre fora do horário de expediente, será prorrogado até as 10:00 (dez) horas da manhã do primeiro dia útil subsequente.

Art. 6º - Caso a ARSESP não aceite a justificativa prevista no parágrafo 2º do artigo 5º, a interrupção não será considerada como programada, cabendo processo administrativo sancionatório nos moldes previstos na Deliberação ARSESP nº 031 de 01 de dezembro de 2008.

Art. 7º - Em caso de cancelamento da interrupção programada já publicada, o fato deverá ser informado e justificado, à ARSESP, ao Poder Concedente e aos usuários na forma dos artigos 3º e 10, até o horário previsto para início da execução dos serviços.

Art. 8º - A não apresentação ou o não acolhimento pela ARSESP das justificativas previstas no artigo 7º, acarretará penalidade da alínea “b” do Inciso II do artigo 5º da Deliberação ARSESP nº 031 de 01 de dezembro de 2008, observado o procedimento estabelecido na Deliberação referida.

Art. 9º - O formulário eletrônico, conforme modelo anexo, denominado de “Cadastro de Interrupções Programadas”, contido no Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas de Saneamento Básico - SISCIP-S, do portal “web” da ARSESP será de uso exclusivo do Prestador de Serviços e deverá ser por ele integralmente preenchido.

Parágrafo Único – O preenchimento incompleto e/ou incorreto será caracterizado como falta de comunicação.

Art. 10 - Em casos excepcionais ou de indisponibilidade técnica do sistema SISCIP-S a comunicação deverá ser encaminhada à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico da ARSESP por meio impresso ou e-mail ipsan.arsesp@sp.gov.br, onde deverão constar, obrigatoriamente, as mesmas informações requeridas no formulário do sistema SISCIP-S.

Art. 11 - O SISCIP-S 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.

Art. 12 - No prazo de até 30 (trinta) dias de vigência desta Deliberação, o Prestador de Serviços deverá indicar à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico da ARSESP, os empregados que terão autorização de acesso ao SISCIP-S para registro das informações.

Parágrafo único - Para os municípios cujos Convênios/Contratos com a ARSESP sejam firmados após o início da vigência da presente Deliberação, o prazo será contado a partir da data de publicação do extrato do Convênio no DOE.

Art. 13 - A não observância do disposto nos artigos 3º, 9º e 10 ensejará instauração de processo administrativo sancionatório, conforme previsto na Deliberação ARSESP n.º 031 de 01 de dezembro de 2008.

Art. 14 - A letra “b”, do inciso X do artigo 10 da Deliberação ARSESP n.º 31 de 01 de dezembro de 2008, passa a vigorar com a seguinte redação:

“X - não comunicar à ARSESP quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem na modificação das condições de prestação dos serviços, no prazo de:

(...)

b) 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data prevista, no caso de circunstâncias programadas ou previsíveis.

Art. 15 - Esta Deliberação entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

Art. 16 - Revogam-se as disposições em contrário.

***AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE
SÃO PAULO - ARSESP, AOS 18 DE NOVEMBRO DE 2013.***

José Luiz Lima de Oliveira

**Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de
Saneamento respondendo como Diretor Presidente**

Publicado no D.O. de 19.11.2013

Este texto não substitui o publicado no D.O.E.19.11.2013