



São Paulo, 20 de setembro de 2019.

PR-1310/2019

Ref.: Deliberação ARSESP nº 898/2019 – Aplicação do Índice Geral de Qualidade (IGQ) e OF.S-0031-2019

Prezado Senhor,

Em atendimento a Deliberação ARSESP 898/2019 e respectivo calendário de eventos, bem como o estabelecido através do Ofício OF.S-0031-2019, informamos que a Diretoria Colegiada da Sabesp deliberou pelo acatamento das metas centrais propostas pela Agência para os quatro indicadores que compõem o IGQ (Fator Q), posição consignada na DD 0353/2019, conforme tabela abaixo:

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2019</b>
ILFE (%)	1,12
IDRP (%)	13,68
IRFA (reclam./1.000 lig.)	28,19
IVV (vaz. visíveis/km rede)	7,02

Sobre a aplicação do IGQ/Fator Q propriamente dito, importante ratificar que a Sabesp reconhece a importância do mecanismo de incentivo tarifário com o objetivo de promover a melhoria da qualidade dos serviços, tendo como contrapartida ganhos ou perdas de receita.

A escolha das metas considerou as ações em curso pela Sabesp na gestão dos indicadores, o pioneirismo da aplicação deste mecanismo e o prazo decorrido do presente ano associado à proximidade da data de sua apuração, os quais já produzirão efeitos no reajuste tarifário do próximo ano.

Atenciosamente,

  
**Marcel Costa Sanches**  
**Superintendente de Assuntos Regulatórios**

Ilustríssimo Sr.  
**Hélio Luiz Castro**  
**Diretor Presidente**  
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo –  
ARSESP

