



ESTADO DE SÃO PAULO

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 846, de 20 de dezembro de 2018

Estabelece os Procedimentos de Comunicação de Incidentes e de Programação de Interrupções nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, no exercício das competências que lhe foram atribuídas pela Lei Complementar estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto estadual nº 52.455, de 07 de dezembro de 2007; e

Considerando que cabe à ARSESP, na forma do artigo 6º da Lei Complementar nº 1.025/2007, regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais;

Considerando o disposto no parágrafo 1º do artigo 40, da Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007;

Considerando o disposto no inciso II do artigo 7º, da Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

Considerando a necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos de comunicação de incidentes e de programação de interrupções, em razão da implementação do sistema SAFI (Sistema Informatizado de Apoio à Fiscalização dos Serviços Públicos Regulados pela ARSESP); e

Considerando as contribuições recebidas no âmbito da Consulta Pública nº 08/2018, de 18 de setembro de 2018.

DELIBERA:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 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.

CAPÍTULO II

Das Definições

Art. 2º - Para fins desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições:

I - Comunicação: divulgação do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sobre a ocorrência de incidente, programação, cancelamento e reprogramação de interrupção da prestação dos serviços, dirigida aos usuários, aos titulares do serviço ou a ARSESP;

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.

III - Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias, conforme deliberação ARSESP nº 106/2009;

IV - Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar:

- a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e
- c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;

V - Normalização: restabelecimento da prestação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário aos usuários;

VI - Programação de Interrupção: agendamento de reparo, modificação ou melhoria no sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que venha causar Interrupção temporária ou afetar a qualidade dos serviços prestados;

VII - Regularização: restabelecimento das condições normais de funcionamento do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

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; e

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.

CAPÍTULO III

Da Comunicação de Incidentes

SEÇÃO I

Da Formalização da Comunicação

Art. 3º - A ocorrência de incidente será comunicada pelo prestador de serviços da seguinte forma:

I - à ARSESP - por meio do SAFI;

II - ao titular dos serviços – pelos canais que este disponibilizar; e

III - aos usuários afetados - de forma ampla, através da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis.

Art. 4º - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:

I – à ARSESP e ao titular do serviço:

- a) localidade;
- b) descrição da ocorrência;
- c) área afetada;
- d) data e horário do incidente, da ciência do incidente pelo prestador e da chegada ao local;
- e) data e horário previstos para a regularização do sistema;
- f) data e horário efetivos da regularização do sistema e da normalização dos serviços;
- g) formas de comunicação aos segmentos afetados;
- h) primeiras providências, medidas adotadas para solução definitiva do incidente e medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço para usuários especiais.

II – aos usuários afetados:

- a) motivo da ocorrência;
- b) período em que o serviço estará indisponível;
- c) consequências da ocorrência.

Parágrafo único. Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.

Art. 5º - O prestador de serviços poderá efetuar a comunicação por documento protocolado na ARSESP ou via e-mail direcionado à Diretoria de Regulação Técnica e de Fiscalização de Saneamento, em caso de justificada impossibilidade técnica da comunicação ser realizada por meio do SAFI.

Parágrafo único – A comunicação realizada na forma do caput será registrada pelo prestador de serviços no SAFI tão logo o acesso seja restabelecido.

SEÇÃO II

Dos Critérios Para Comunicação

Art. 6º - A comunicação de incidentes à ARSESP e ao titular dos serviços, observará os seguintes critérios:

I – Incidentes no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 06 (seis) horas:

- a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do(s) setor(es) de abastecimento atingido(s);
- b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do Município;
- e
- c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.

II – Incidentes no sistema de abastecimento de água que 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.

III – Incidentes no sistema de esgotamento sanitário 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, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento, comunicar todas as ocorrências.

Parágrafo Único - Em caso de incidente com interrupção 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 serviços deverá informar à ARSESP, ao titular do serviço e a esses usuários especiais, a síntese do planejamento das ações a serem realizadas e as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços destes usuários.

Art. 7º. O prestador de serviços deverá disponibilizar informação aos usuários afetados, pelos meios de comunicação possíveis, quaisquer interrupções de

serviços provocadas por incidentes, independentemente dos critérios estabelecidos no art. 6º.

SEÇÃO III

Dos Prazos Para Comunicação

Art. 8º - O incidente será comunicado pelo prestador de serviços à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários, respeitado o prazo máximo de 12 (doze) horas, contado a partir do momento em que tomar conhecimento do evento.

Parágrafo Único - A ocorrência deverá ser também registrada nos sistemas informatizados do prestador de serviços, permitindo assim que o registro possa ser resgatado e rastreado, sempre que solicitado pela ARSESP.

Art. 9º - A comunicação poderá ser editada pelo prestador de serviços até o encerramento do registro, somente para adequação ou atualização das informações previamente fornecidas.

Art. 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.

CAPÍTULO IV

Da Comunicação de Programação de Interrupção

SEÇÃO I

Da Formalização da Comunicação

Art. 11 - A programação, o cancelamento e a reprogramação de interrupção serão comunicados pelo prestador de serviços da seguinte forma:

I - à ARSESP - por meio do SAFI;

II - ao titular dos serviços – pelos canais que este disponibilizar; e

III - aos usuários afetados - de forma ampla, através da página eletrônica do prestador de serviços e pelos meios de comunicação possíveis.

Art. 12 - A comunicação deverá conter, sem exceção, os seguintes dados:

I – à ARSESP e ao titular dos serviços:

a) localidade;

- b) motivo da interrupção;
- c) área afetada;
- d) data e horários previstos de início e de término da execução do serviço;
- e) data e horários efetivos de início e de término da execução do serviço;
- f) data e horário previsto para normalização da prestação do serviço;
- g) data e horário efetivo da normalização da prestação do serviço; e
- h) formas de comunicação aos segmentos afetados.

II – aos usuários afetados:

- a) motivo da interrupção;
- b) período em que o serviço estará indisponível; e
- c) consequências da interrupção.

Parágrafo único. Quaisquer alterações nas informações lançadas deverão ser prontamente atualizadas até a normalização da prestação do serviço.

Art. 13 - O prestador de serviços poderá efetuar a comunicação por documento protocolado na ARSESP ou via e-mail direcionado à Diretoria de Regulação Técnica e de Fiscalização de Saneamento, em caso de justificada impossibilidade técnica da comunicação ser realizada por meio do SAFI.

Parágrafo único – A comunicação realizada na forma do caput será registrada pelo prestador de serviços no SAFI tão logo o acesso seja restabelecido.

SEÇÃO II

Dos Critérios Para Comunicação

Art. 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:

- a) Municípios de Regiões Metropolitanas - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do (s) setor (es) de abastecimento atingido (s);
- b) Demais municípios - comunicar os eventos que afetarem mais de 10% (dez por cento) das economias ativas de água do município; e
- c) Grandes Usuários - comunicar os eventos que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês.

Parágrafo Único - Em caso de programação de interrupção no serviço para estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de interação coletiva, públicos ou privados por prazo superior a 12 (doze) horas, incluindo-se o prazo para a normalização, o prestador de serviços deverá previamente informar à ARSESP, ao titular do serviço e aos usuários especiais, a síntese do

planejamento das ações a serem realizadas e as medidas mitigadoras para suprir a prestação dos serviços desses usuários.

Art. 15 - Ocorrências imprevistas oriundas de intervenções programadas no sistema de esgotamento sanitário tais como refluxo de esgoto, extravasamento, 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 – da Comunicação de Incidentes.

Art. 16 - 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.

SEÇÃO III

Dos Prazos Para Comunicação

Art. 17 - A programação e a reprogramação de interrupção serão comunicadas pelo prestador de serviços à ARSESP, ao titular dos serviços e aos usuários com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data em que será realizada.

Art. 18 - O registro da comunicação poderá ser editado pelo prestador de serviços até o seu encerramento, exceto no que refere aos prazos previstos para início e fim da regularização e da normalização.

Art. 19 - A data prevista para o início da execução dos serviços previamente registrada no SAFI não poderá ser diferente da data do início da execução.

Art. 20 - 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.

Art. 21 - 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.

Parágrafo único – Para a reprogramação da data de execução do serviço, o prestador deverá executar o cancelamento do registro anterior no SAFI, indicando os motivos e justificativas.

CAPÍTULO V

Do Relatório Anual de Incidentes e Programação de Interrupções

Art. 22 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:

I - os incidentes e programações de interrupção registrados no período de apuração, por município ou unidade operacional/administrativa do prestador de serviços;

II - economias afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção; e

III - os prazos registrados no portal da ARSESP, pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme o artigo 4º inciso I, alíneas “d” a “f” e artigo 12, inciso I, alíneas “d a “g”.

CAPÍTULO VI

Das Disposições Finais

Art. 23 – O descumprimento das disposições desta deliberação ensejará a aplicação das sanções previstas na deliberação ARSESP nº 31/2008 ou outra que venha substituí-la.

Art. 24 – Os incisos IV e X do artigo 10 da deliberação ARSESP Nº 31/2008 passam a vigorar com a seguinte redação:

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.

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.

Art. 25 - 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.

Art. 26 - Esta Deliberação entra em vigor 60 (sessenta) dias da data de sua publicação.

Paulo Arthur Lencioni Góes
Diretor de Relações Institucionais
Respondendo como Diretor Presidente

Publicado no D.O. de 21/12/2018

Este texto não substitui o publicado no DOE de 21/12/2018