Estabelecimento de prazos para o reparo de vazamentos visíveis em redes de distribuição de água (que não são relatados como incidentes pela Deliberação ARSESP 052/2009).

Processo ARSESP/0096/2014

Aplicação: Prestadores de serviços de abastecimento de água

Abril de 2014

Sumário

1	OBJETIVO	3
2	A REGULAÇÃO POR DELIBERAÇÕES	3
3	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	3
4	O CONTROLE DE VAZAMENTOS DE ÁGUA TRATADA	6
4.1	DADOS DO SAU/ARSESP	6
4.2	IPDT- INDICADOR DE PERDAS POR RAMAL	6
4.3	A DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E AS ESPECIFICIDADES DA REDE	7
4.4	PRAZOS PARA ATENDIMENTO A VAZAMENTOS	7
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	7
ANEXO Ia e Ib RELATÓRIOS DO SAU/ARSESP		
ANEXO II ASPECTOS DO CONTROLE DE PERDAS CONSTANTES NO CONTRATO DE PROGRAMA, PLANO DE METAS PARA A CIDADE DE SÃO PAULO		

1 OBJETIVO

A presente Nota Técnica tem por objetivo regulamentar os prazos máximos entre o conhecimento de vazamentos visíveis pelo Prestador de Serviços e o efetivo início e término dos serviços de reparação na rede de distribuição de água tratada ou na rede de esgotamento sanitário. Não se enquadram nesta regulamentação os vazamentos tipificados como incidentes pela Deliberação ARSESP 052/2009 para registro no Portal de Incidentes da ARSESP.

2 A REGULAÇÃO POR DELIBERAÇÕES

A ARSESP tem competência, no âmbito do Estado, para regular, controlar e fiscalizar os serviços de saneamento básico de titularidade estadual, bem como, por delegação ao Estado, os serviços de titularidade municipal que forem objeto dos contratos de prestação de serviços de saneamento celebrados entre o Poder Concedente e os Prestadores de Serviços.

Assim, compete também à ARSESP, dentro de suas atribuições legais, exercer a regulação através de deliberações e fiscalizar a operação dos Prestadores de Serviços para garantir serviços adequados de saneamento básico.

3 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O usuário de serviços públicos de saneamento é um “consumidor em rede” que, se por um lado conta com a proteção legal dada pelo Código de Defesa do Consumidor, por outro deve propugnar o consumo consciente e racional de recursos que atendem a coletividade.

O Prestador de Serviços, por sua vez, além de oferecer serviços com a qualidade requerida nos contratos de concessão (ou contratos de programa) deve planejar o futuro e a operação sustentável do sistema de saneamento.

Dentro dessa perspectiva, os vazamentos de água devem ser prevenidos e reparados com presteza para que se evite o desperdício de água, recurso estratégico e nobre. Da mesma forma, atenção deve ser dada aos vazamentos na rede de esgotamento sanitário pelo impacto e degradação que causam ao meio ambiente.

Na legislação relacionada ao assunto em questão, destacam-se:

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

A LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências

“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)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

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;”

LEI Nº 11.445, DE 5 DE JANEIRO DE 2007

LEI Nº 11.445, DE 5 DE JANEIRO DE 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

“Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;

III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;

IV - regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;

V - medição, faturamento e cobrança de serviços;

VI - monitoramento dos custos;

VII - avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;

VIII - plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;

IX - subsídios tarifários e não tarifários;

X - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;

XI - medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento;”

LEI COMPLEMENTAR Nº 1.025/07

Por seu lado, compete à ARSESP cumprir e fazer cumprir nos termos da legislação o que determina a Lei Complementar nº 1.025/07 que dispõe sobre os serviços públicos de saneamento básico no Estado de São Paulo. Para o assunto em discussão nessa nota técnica destacamos:

“Art. 7 Compete à ARSESP, respeitadas as competências e prerrogativas federais e municipais:

IV - cumprir e fazer cumprir a legislação, os convênios e contratos;

IX - proteger os interesses e direitos dos usuários, impedindo a discriminação entre eles, respeitada os direitos do poder concedente e dos prestadores de serviços;

XVI - deliberar, no âmbito de suas atribuições, quanto à interpretação das leis, normas e contratos, bem como sobre os casos omissos;

Considerando o disposto nos itens I e II, artigo 30 da Lei Federal nº 11.445/07, que estabelece diretrizes para o saneamento básico e que em seu capítulo IV trata dos Aspectos Econômicos e Sociais:”

CONTRATOS DE CONCESSÃO E CONTRATOS DE PROGRAMA

Também compete à ARSESP fiscalizar e regular os contratos de concessão ou programa entre o Poder Concedente e Prestador de Serviços como estabelecido nos próprios Contratos de Concessão e na LEI COMPLEMENTAR Nº 1.025/07

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 052/2009

Dispõe sobre o processo de comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico regulados pela ARSESP.

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 031/2008

Dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico regulados pela ARSESP

4 O CONTROLE DE VAZAMENTOS DE ÁGUA TRATADA

A água é um recurso nobre com oferta limitada que deve ser utilizado com consciência por todos. Dada a escassez de água bruta e os custos de produção de água tratada, não se pode admitir desperdícios, inclusive os que ocorrem nos vazamentos visíveis da rede de distribuição e que devem ser sanados com presteza, inclusive pelo mal estar social que causam.

4.1 DADOS DO SAU/ARSESP

No Anexo I encontram-se dois relatórios com os dados do SAU/ARSESP sobre os Vazamentos em Municípios atendidos pelo Sistema Cantareira de jan/13 a jan 14 (Ia) e de março 2014 (Ib). Conforme levantado pelo assessor Eng. Yazid Naked:

Foram analisados os dados do SAU/ ARSESP a respeito dos Vazamentos em Municípios Atendidos pelo Sistema Cantareira (jan/ 13 a mar/ 14) e o Relatório do SAU de março/ 2014, dos quais pode-se tirar algumas observações:

- a) Os vazamentos nos ramais foram separados a partir de agosto/ 2013
- b) As reclamações concentram- se no verão! Neste de 2014 registraram-se os maiores números.
- c) Os dados do SAU indicam "atraso no reparo". Significa "reclamações no reparo". O atraso está caracterizado pelo fato do usuário buscar o apoio da ARSESP."

O assessor também ressalta a importância do acompanhamento das datas das reclamações e do início e do fim dos trabalhos, através de documentos internos a serem disponibilizados pela SABESP e os dados específicos dos contratos assinados com o fim de eliminar vazamentos

4.2 IPDT- INDICADOR DE PERDAS POR RAMAL

O controle de vazamentos, através da contínua melhoria de seus indicadores, como, por exemplo, o **IPDT- Indicador de Perdas por Ramal** constituem parte importante dos Contratos de Concessão (ou Contratos de Programa) entre Prestador de Serviço e Municípios. No Anexo II, como exemplo, disponibilizamos alguns aspectos do controle de perdas constantes no Contrato de Programa, Plano de Metas para a cidade de São Paulo e considerações econômicas nas pesquisas de vazamentos da AWWA – “American Water Works Association”.

4.3 A DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E AS ESPECIFICIDADES DA REDE

As especificidades de cada rede devem ser levadas em conta, tais como: dimensões da tubulação, a possibilidade de reparo em carga, tráfego, local do vazamento, local (geográfico) e existência de usuários especiais, quando falamos em reparos de vazamentos.

Desta forma torna-se essencial o conhecimento do comportamento atual dos vazamentos não relatados como incidentes e os prazos para reparo.

4.4 PRAZOS PARA ATENDIMENTO A VAZAMENTOS POR OUTRAS CONCESSIONÁRIAS.

Conforme levantamento do assessor Yazid Naked realizado em abril de 2014 as concessionárias abaixo seguem os seguintes prazos.

Tempo para atendimento de vazamentos:

Saneáqua - 24 horas. Na prática, é de imediato tendo em vista o tamanho da cidade e a facilidade de deslocamentos.

FÓZ - 2 dias, mesma consideração acima. (Baixaram as perdas de 50% para 26%, desde o início do contrato de concessão)

SANEPAR - 4 horas

CACEGE - 1 dia

COPASA - 24 horas

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Pelos motivos expostos, faz-se necessário determinar o prazo máximo entre a constatação de vazamentos visíveis pelo Prestador de Serviço, tanto pela sua própria equipe como quando informado pelos usuários através de qualquer tipo de notificação registrada e o início do serviço de reparação efetiva e de seu término. Caso haja necessidade de permissão da municipalidade ou de mitigar o impacto a usuários especiais tais como escolas, hospitais e centros de detenção, considerar-se-á como início desse serviço inclusive o planejamento do mesmo constante na ordem de serviço interna do Prestador de Serviço.

Sendo assim, entende-se ser fundamental a criação de uma deliberação para regulamentar os prazos para o atendimento às ocorrências de vazamentos visíveis, tanto de água como de esgoto, que não sejam caracterizadas como incidentes pela Deliberação ARSESP 052/2009.

Essa nova deliberação a ser desenvolvida não elimina o acompanhamento dos programas de pesquisa e reparo de vazamentos de qualquer tipo e proporá prazos máximos para reparação, sem prejuízo de prazos mais estritos eventualmente constantes em Contratos de Programa.

Para aprofundar o análise do assunto será programada:

- a) Visita técnica SABESP, no atendimento telefônico 195 - para reclamações ou informações sobre vazamentos de água visíveis na distribuição.
- b) Solicitação de séries históricas de prazos para reparos de vazamentos visíveis

Mas das pesquisas desde já realizadas são considerados prazos exequíveis a ser previstos em Deliberação:

Prazo para o início dos serviços: máximo de 12 horas entre a constatação do vazamento apontada internamente ou pelo Serviço de Atendimento ao Usuário do Prestador de Serviços.

Prazo para execução dos serviços: máximo de 24 horas para a conclusão dos serviços a partir do seu início. Nos casos de necessidade de repavimentação, haverá um prazo adicional de 24 horas. As situações excepcionais que demandem prazos maiores deverão ser justificadas e prontamente disponibilizadas para o caso de fiscalização pela Agência.

Participam das discussões e com contribuições sobre o tema vazamentos visíveis os Especialistas em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos; Rosângela Hanna, Cecília Boni, Itamar A. Oliveira e os Assessores; Yazid Naked e Ricardo Rodrigues da Costa.

As sanções que se façam necessárias pelo não atendimento dos prazos no serviço de reparação serão regradadas pelo **inciso II, art. 11 da Deliberação ARSESP 031/2008.**

São Paulo, 23 de abril de 2014

Igor Sapoikin Rossine Gleb

Especialista em Regulação e Fiscalização
de Serviços Públicos