

PDGE

**PLANO DIRETOR DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DO SERVIÇO MUNICIPAL AUTÔNOMO DE
ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**CONTRATO SEMAE N.º 055/2002
PROCESSO SEMAE N.º 076/2002**

RELATÓRIO N.º 2

**PARADIGMA DE QUALIDADE NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Janeiro de 2003

PDGE

**PLANO DIRETOR DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DO SERVIÇO MUNICIPAL AUTÔNOMO DE
ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**CONTRATO SEMAE N.º 055/2002
PROCESSO SEMAE N.º 076/2002**

RELATÓRIO N.º 2

**PARADIGMA DE QUALIDADE NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS
ELEMENTOS QUE CONSUBSTANCIAM OS
PRECEITOS I, II, III E IV DO PARÁGRAFO ÚNICO DO
ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

Janeiro de 2003

SUMÁRIO

	Página
1 INTRODUÇÃO	4
2 LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	8
2.1 Conteúdo de interesse para o PDGE	8
2.2 Análise dos preceitos aplicáveis ao PDGE	14
3 REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO	18
3.1 Modalidades alternativas	18
3.2 Disciplina da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de São José do Rio Preto	22
4 DIREITO DOS USUÁRIOS	25
5 POLÍTICA TARIFÁRIA	26
6 SERVIÇO ADEQUADO	27
ANEXO 1 MINUTA DE PROJETO DE LEI MUNICIPAL REGULAMENTANDO OS DISPOSITIVOS DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO	31
ANEXO 2 MINUTA DE PROJETO DE LEI MUNICIPAL CRIANDO AUTARQUIA DESTINADA A REGULAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO	52
ANEXO 3 REGIMENTO INTERNO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO	73
ANEXO 4 PROPOSTA DE REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	96

PARADIGMA DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS ELEMENTOS QUE CONSUBSTANCIAM OS PRECEITOS I, II, III E IV DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

1 INTRODUÇÃO

Os serviços públicos que integram a rede de infra-estrutura urbana no Brasil têm evoluído de modo mais ou menos compatível com os avanços científicos, tecnológicos e gerenciais que caracterizaram as profundas transformações ocorridas no século XX. O grau de alinhamento com esse desenvolvimento variou conforme o tipo de serviço que se considere.

Assim, os serviços públicos de fornecimento de energia elétrica poderiam ser considerados como os maiores beneficiários, não fossem os expressivos saltos tecnológicos que os serviços de telecomunicações experimentaram nos últimos anos. Os serviços de fornecimento de gás canalizado também se desenvolveram, contudo sem poder ainda exibir níveis razoáveis de cobertura, considerando o tamanho do País. Os serviços de transporte coletivo urbano ainda não puderam se beneficiar plenamente das vantagens propiciadas pelas modalidades que operam sobre trilhos.

Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que constituem componentes fundamentais de um segmento mais amplo denominado saneamento ambiental¹, experimentaram grande expansão e desenvolvimento durante o Plano Nacional de Saneamento – Planasa, que disseminou ações de âmbito nacional durante as décadas de 1970 e 1980, vencendo, dessa forma, o grande desnível que rebaixava a nação, no que se refere a padrões mínimos de dignidade civilizacional.

Embora o País tenha se beneficiado bastante desse avanço, ainda restam deficiências graves a serem superadas, no que se refere à universalização dos serviços e ao ingresso do setor na plena modernidade gerencial, tecnológica e político-institucional, sobretudo quanto ao enorme déficit no tocante ao tratamento dos esgotos urbanos e ao desenvolvimento da valorização dos serviços perante seus usuários.

A grande mudança, capaz de potencializar o encaminhamento de soluções sociologicamente sustentáveis para os problemas de saneamento básico, consiste em desenvolver a percepção do usuário quanto à importância desses serviços, pelo menos em níveis comparáveis aos que desfrutaram os serviços de eletricidade, telecomunicações e transporte coletivo, muito mais prestigiados e valorizados pela população. Qualquer atitude das autoridades públicas nesse sentido constitui contribuição significativa para o desenvolvimento.

¹ Que inclui gerenciamento do lixo e limpeza pública, drenagem de águas pluviais, controle de vetores e reservatórios de doenças transmissíveis, disciplina sanitária do uso e ocupação do solo e gerenciamento ambiental de resíduos líquidos, sólidos, gasosos e energéticos.

Nas situações em que tal atitude se apresenta, as autoridades públicas podem contar com uma referência de alto nível político-institucional, contemplada pela Constituição Federal, na figura do Art. 175 e de seu parágrafo único, incisos I, II, III e IV, a seguir transcritos:

Art. 175 - Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único - A lei disporá sobre:

- I. O regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;**
- II. Os direitos dos usuários;**
- III. A política tarifária;**
- IV. A obrigação de manter serviço adequado.**

Esse dispositivo constitucional representa o fundamento a partir do qual é possível erigir o paradigma de qualidade capaz de orientar as políticas de planejamento, execução, avaliação e controle da prestação de serviços públicos no País. O detalhamento dos conceitos e diretrizes que compõem tal paradigma oferece os elementos básicos capazes de ensejar sua plena operacionalidade para fins objetivos.

De início é preciso reter o sentido do *caput*, ao estabelecer a responsabilidade do Poder Público na prestação de serviços públicos. Em realidade, a sensação de redundância desse dispositivo é apenas aparente, uma vez que, por esse preceito constitucional fica proibida a incumbência privada, ou seja, a prestação de serviços públicos é intrinsecamente uma atribuição pública, independentemente do regime jurídico da prestação, a qual poderá ser realizada **diretamente** pelo Poder Público ou mediante os institutos da **concessão** e da **permissão** de serviços públicos.

Outra implicação desse dispositivo é a determinação constitucional de que a prestação dos serviços públicos deverá ser disciplinada por lei, o que resulta extremamente lógico, em face da enorme importância de que se reveste essa matéria. Tal importância se exacerba pela constatação do fenômeno urbano brasileiro, caracterizado pelo fato de cerca de 80 % da população viver em cidades, situação que exige grande atenção do Poder Público quanto à questão da prestação de serviços públicos, exatamente pela maior complexidade que a concentração demográfica lhes impõe.

Assim, diante da importância dessa matéria, seria de se esperar que, imediatamente após a promulgação da Constituição Federal em 1988, o Congresso Nacional tratasse de encaminhar a elaboração da referida lei. Isso somente ocorreu em 1995 e apenas parcialmente.

De fato, a ementa da Lei Federal N.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, indica que a mesma “*dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição*”. Portanto essa lei constitui apenas uma parte da disciplina anunciada pelo parágrafo único do Art. 175. Ainda que ela, ao disciplinar o citado regime, o faça também no tocante ao Serviço Adequado (Cap. II), aos Direitos e Obrigações dos Usuários (Cap. III) e à Política Tarifária (Cap. IV), restringe tais temas ao âmbito desse regime.

Portanto, a disciplina a que se refere o *caput* do Art. 175 demanda a elaboração de uma lei federal que se aplique ao regime de prestação dos serviços **diretamente** pelo Poder Público. Enquanto isso não ocorre, é possível estender os preceitos correspondentes da Lei N.º 8.987/95 a tal regime, em virtude do absurdo que a hipótese contrária causaria.

De fato, é impensável admitir-se que os usuários de serviços concedidos ou permitidos sejam tratados de modo privilegiado em relação aos usuários de serviços prestados diretamente pelo Poder Público. Isso significaria o reconhecimento de que somente o regime de concessão/permissão é capaz de assegurar a prestação de serviço adequado, o direito dos usuários e a vigência de política tarifária regulamentar. Como corolário, resultaria a implicação da necessidade de submeter todos os serviços públicos do Brasil a tal regime, ensejando, assim, a constatação de que o Poder Público é inexoravelmente incompetente para prestar serviços públicos diretamente, o que resulta inconstitucional, pelo próprio Art. 175 da Constituição, além de ser intrinsecamente absurdo.

Isto posto, não apenas é possível utilizar a disciplina da Lei N.º 8.987/95 quando a prestação do serviço se realizar diretamente pelo Poder Público, como passa, pelo argumento acima, a ser impositivo que se o faça enquanto não surgir lei congênere aplicável a esse regime.

Portanto, qualquer processo de planejamento de serviços públicos deve apoiar-se na Lei N.º 8.987/95, independentemente do regime de prestação que se lhes imponha. Claro está que, tendo tal lei sido elaborada com o objetivo de disciplinar as concessões e permissões, é de se esperar que sua aplicação a regime distinto deva se fazer de modo judiciosamente adaptado. Tal adaptação requer re-interpretação para conceitos como Poder Concedente, concessionária/permissionária, contrato de concessão, equilíbrio econômico-financeiro e tantos outros aspectos passíveis de entendimento adaptado à situação de prestação dos serviços diretamente pelo Poder Público.

Considerando que o PLANO DIRETOR DE GESTÃO ESTRATÉGICA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – PDGE não pressupõe um regime pré-determinado de prestação dos serviços, a referida adaptação deverá ser feita, de modo a contemplar a situação vigente, em que os serviços são prestados por uma autarquia municipal.

Para sua formulação, o PDGE requer o estabelecimento de uma referência de qualidade que possa constituir seu devir, ou seja, um conjunto de requisitos de natureza física, técnico-operacional, gerencial, político-institucional e econômico-financeira cujo

cumprimento signifique a plena conformidade com padrões modernos de “regime de prestação”, “serviço adequado”, “direito dos usuários” e “política tarifária”.

Assim, o Paradigma de Qualidade objeto deste documento ficará plenamente definido mediante a correta conceituação e caracterização desses quatro elementos, independentemente da opção que o Poder Público faça quanto ao regime da prestação, seja ela direta ou mediante concessão/permissão.

As ações que integrarão o PDGE destinar-se-ão à obtenção de um estado caracterizado pela plena conformidade com os elementos definidores do referido Paradigma de Qualidade.

Isso compreenderá um conjunto harmonioso de intervenções de natureza física (obras de ampliação, recuperação ou de melhoria), técnico-operacional (modernização tecnológica em planejamento, projeto, construção, operação e manutenção), gerencial (modernização tecnológica em gestão empresarial, operacional, ambiental, comercial e financeira, recursos humanos, comunicação, marketing e atendimento ao público), político-institucional (clara definição das figuras institucionais e dos papéis de Poder Público/Poder Concedente, Organismo Operador e Usuário, definição do regime de prestação mais adequado às necessidades do Município, controle social, respeito aos direitos dos usuários e ao Código de Defesa do Consumidor) e econômico-financeira (cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, prática de políticas tarifárias regulamentares, equilíbrio econômico-financeiro).

O Art. 30, Inciso V da Constituição Federal, abaixo transcrito, trata das competências constitucionais dos Municípios.

Art. 30 - Compete aos Municípios:

.....

V – organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

.....

Segundo a Constituição, os serviços de água e esgoto destinados ao atendimento de um único município devem ser considerados de interesse essencialmente local, o que implica a competência privativa do Município para prestá-los. Esse é o caso de São José do Rio Preto.

Assim, o empreendimento de formular e executar o PDGE coloca São José do Rio Preto em perspectiva de buscar, unilateralmente, pleno atendimento aos compromissos constitucionais do Município, estabelecidos pelos artigos 30, Inciso V e 175, § único e seus incisos I, II, III e IV.

A definição do significado prático desses compromissos se insere no âmbito das competências da União, expressa pelo Art. 21, Inciso XX, abaixo transcrito:

Art. 21 - Compete à União:

.....

XX – instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos;

.....

Tal disciplina ainda não foi estabelecida. Assim, o Art. 30, Incisos I e II da Constituição Federal, a seguir transcritos, respaldam a iniciativa do Município quanto à disciplina objeto deste documento.

Art. 30 - Compete aos Municípios:

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

.....

As seções que se seguem contemplam os subsídios aplicáveis à operacionalização da decisão do Município de São José do Rio Preto, de exercer, à plenitude, suas prerrogativas constitucionais no campo dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Tal exercício pode se realizar mediante a aprovação de **lei municipal disciplinando o planejamento, a regulação e a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário**, considerando o disposto na Lei Orgânica do Município.

Assim, os subsídios contidos neste documento orientam, de um ou outro modo, a elaboração dos Relatórios N^{os} 1, 3, 4, 5 e 6 que integram o PDGE, abaixo discriminados:

RELATÓRIO Nº 1	DIAGNÓSTICO TÉCNICO E GERENCIAL DOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTOS
RELATÓRIO Nº 3	EVOLUÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS URBANAS E PLANEJAMENTO TÉCNICO DOS SISTEMAS FÍSICOS, OPERACIONAIS E GERENCIAIS DOS SERVIÇOS
RELATÓRIO Nº 4	PLANEJAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO, FORMULAÇÃO DA POLÍTICA TARIFÁRIA, IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PRINCIPAIS FONTES DE RECURSOS FINANCEIROS PARA O PDGE E FORMULAÇÃO DAS ALTERNATIVAS PARA A SUA IMPLANTAÇÃO
RELATÓRIO Nº 5	CONCEPÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9000
RELATÓRIO Nº 6	DETALHAMENTO E PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DOS PROGRAMAS, PROJETOS E PROCESSOS DO SEMAE

2 LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

2.1 Conteúdo de interesse para o PDGE

As intenções referidas na seção anterior devem necessariamente observar os dispositivos da Lei Orgânica do Município, razão pela qual torna-se necessário examinar seu conteúdo e identificar os preceitos aplicáveis. Tal exercício levou ao seguinte resultado:

Artigo 6º - Os Poderes Públicos assegurarão, no âmbito do Município e no limite das respectivas

atribuições, o exercício dos direitos sociais, coletivos e individuais e o cumprimento dos objetivos fundamentais da Federação Brasileira, previstos na Constituição da República.

Artigo 8º - *Ao Município compete prover tudo quanto diga respeito ao seu peculiar interesse e ao bem-estar de sua população, cabendo-lhe, privativamente, dentre outras, as seguintes atribuições:*

I - Legislar sobre assuntos de interesse local;

II - Suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber;

.....

VIII - Fixar, fiscalizar e cobrar tarifas e preços públicos;

IX - Dispor sobre a organização, a administração e a execução dos serviços públicos municipais;

.....

XII - Organizar e prestar, diretamente, ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais;

.....

XXVI - Prover sobre a limpeza do lixo domiciliar e de outros resíduos de qualquer natureza;

Artigo 9º - *É da competência comum do Município, do Estado e da União:*

.....

VI - Proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

.....

IX - Promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

Artigo 30 - *Compete à Câmara Municipal, com a sanção do Prefeito, dispor sobre todas as matérias de competência do Município e, especialmente:*

.....

IV - Deliberar sobre a obtenção e a concessão de empréstimos e operações de crédito, bem como a forma e os meios de pagamento;;

.....

VI - Autorizar a concessão de serviços públicos;

.....

XII - Criar, extinguir e estruturar Secretarias e órgãos da Administração Municipal, conferindo-lhes atribuições;

Artigo 40 - *As leis complementares serão aprovadas pela maioria absoluta dos membros da Câmara Municipal, observados os demais termos de votação das leis ordinárias.*

Parágrafo Único - *São leis complementares, dentre outras previstas nesta Lei Orgânica:*

.....

V - Código de Defesa do Consumidor;

.....

IX - Leis de criação de cargos, funções ou empregos públicos.

Artigo 41 - São de iniciativa exclusiva do Prefeito as leis que disponham sobre:

III - Criação, estrutura e atribuições das Secretarias e dos órgãos da Administração Municipal;

Artigo 53 - O Executivo e a Câmara Municipal manterão sistema de controle interno, a fim de:

.....

III - Avaliar os resultados alcançados pelos administradores;

Artigo 63 - Ao Prefeito, como Chefe do Executivo, compete dar cumprimento e fazer observar as leis em vigor, dirigir e fiscalizar a Administração Municipal, salvaguardar os direitos e interesses do Município, bem como adotar todas as medidas necessárias à execução de obras e serviços públicos, nos limites das respectivas dotações orçamentárias, sob pena de responsabilização, na forma prevista nesta Lei Orgânica.

Artigo 64 - Compete, especialmente, ao Prefeito, entre outras atribuições:

I - A iniciativa das leis, na forma e casos previstos nesta Lei Orgânica;

.....

XXII - Apresentar, anualmente, à Câmara, relatório circunstanciado sobre o estado das obras e dos serviços municipais, bem como o programa da Administração para o ano seguinte;

.....

XXVI - Prover, organizar e dirigir, nos termos da lei, as obras e os serviços públicos municipais;

Artigo 73 - Além das atribuições fixadas em lei, compete ao Secretário:

§ 1º - As leis, atos e regulamentos relativos aos serviços públicos autônomos e às autarquias, serão referendadas pelo Secretário a cuja área de atuação corresponderem.

Artigo 75 - A competência dos Administradores Regionais e Distritais, estabelecida em lei, limitar-se-á à região ou ao distrito para onde forem nomeados, cabendo-lhes, em especial:

.....

II - Fiscalizar a execução de obras e a prestação de serviços públicos;

Artigo 80 - Qualquer munícipe ou entidade associativa poderá apresentar reclamação sobre a prestação de serviço público, que deverá ser respondida no prazo de dez dias úteis.

Artigo 82 - O Município organizará a sua administração e exercerá as suas atividades segundo um processo de planejamento permanente, atendendo às peculiaridades locais e observando os

princípios técnicos adequados, tendo em vista o desenvolvimento harmônico da comunidade.

Parágrafo Único - *A lei estabelecerá as formas de participação das associações representativas no planejamento municipal.*

Artigo 83 - *A criação, extinção, transformação, fusão, incorporação ou privatização de autarquias, fundações, empresas públicas ou sociedades de economia mista, dependerão de prévia autorização legislativa.*

Artigo 99 - *O Município manterá os livros que forem necessários ao registro de seus serviços e, obrigatoriamente, os de:*

.....

XI - *Concessões e permissões de bens imóveis e de serviços;*

Artigo 100 - *Os atos administrativos de competência do prefeito devem ser expedidos com obediência às seguintes normas:*

I - *Decreto, numerado em ordem cronológica, nos seguintes casos:*

- a. *regulamentação de lei;*
- b.
- c. *regulamentação interna dos órgãos que forem criados na Administração Municipal;*
- d.
- e.
- f. *aprovação de regulamento ou de regime das entidades que compõem a Administração Municipal;*
- g.
- h.
- i.
- j. *fixação e alteração de preços.*

II -

III - *Contrato, nos seguintes casos:*

- a.
- b. *execução de obras e serviços municipais nos termos da lei.*

Artigo 109 - *O Município preferentemente à venda de seus bens imóveis, outorgará concessão de direito real de uso, mediante prévia autorização legislativa e licitação.*

§ 1º - *A licitação poderá ser dispensada por lei, quando o uso se destinar*

I - à concessionária de serviço público;

Artigo 114 - Nenhum empreendimento de obras e serviços do Município poderá ter início sem prévia elaboração do plano respectivo, no qual, obrigatoriamente, conste:

- a) A viabilidade do empreendimento, sua conveniência e oportunidade para o interesse comum;
- b) Os pormenores para a execução;
- c) Os recursos para o atendimento das respectivas despesas;
- d) Os prazos para o seu início e conclusão, acompanhado de respectiva justificação.

Artigo 115 - A permissão de serviço público, a título precário, será outorgada por decreto do Prefeito, sendo que a concessão será feita com autorização legislativa, mediante contrato, precedidas ambas de licitação, na forma da lei.

§ 2º - Os serviços permitidos ou concedidos ficarão sempre sujeitos à regulamentação e fiscalização do Município, incumbindo, aos que os executem, sua permanente atualização e adequação às necessidades dos usuários.

§ 4º - Os serviços públicos permitidos ou concedidos não serão subsidiados pelo Poder Público, quando prestados por particulares.

§ 5º - As licitações para a concessão de serviço público deverão ser precedidas de ampla publicidade, em jornais e rádios locais, inclusive em órgão da imprensa oficial do Estado, mediante edital ou comunicado resumido.

Artigo 116 - As tarifas dos serviços públicos deverão ser fixadas pelo Executivo, tendo em vista a justa remuneração, mediante apresentação de planilha de custo.

Artigo 118 - O Município poderá realizar obras e serviços de interesse comum, mediante convênio com o Estado, União ou entidades particulares, bem assim através de consórcio com outros Municípios, mediante acordo, com autorização legislativa.

Artigo 128 - A fixação dos preços públicos, devidos pela utilização de bens, serviços e atividades municipais, será feita pelo Prefeito, mediante decreto.

Parágrafo Único- As tarifas dos serviços públicos deverão cobrir os seus custos, sendo reajustáveis se tornarem deficientes ou excedentes.

Artigo 147 - A intervenção do Município, no domínio econômico, terá por objetivo estimular e orientar a produção, bem como a sua circulação, defender os interesses do povo e promover a justiça e a solidariedade..

Artigo 148 - O Município considerará o capital não apenas com instrumento produtor de lucro, mas também como meio de expansão econômica de bem – estar coletivo.

Artigo 159 - O Município adicionará à água distribuíra à população quantidades tecnicamente adequadas de cloro ou substância equivalente, e de flúor, objetivando a sua desinfecção dentária aos seus alunos.

Artigo 162 - O Município cuidará do desenvolvimento das obras e serviços relativos ao saneamento básico em cooperação com a União e o Estado, nos termos estabelecidos em lei complementar federal.

Artigo 187 - No estabelecimento de diretrizes e normas sobre desenvolvimento urbano e na elaboração do Plano Diretor, serão asseguradas:

I - A compatibilização do desenvolvimento urbano e das atividades econômicas e sociais com as características, potencialidades e vulnerabilidade do meio físico, em especial dos recursos hídricos, superficiais e subterrâneos

II - A coerência das normas, dos planos e programas municipais, com os planos e programas estaduais da bacia ou região hidrográfica, de cuja elaboração participar o Município

III - A utilização racional e a preservação dos mananciais, sendo a cobrança, pelo uso da água, utilizada como instrumento de adequação do desenvolvimento urbano e municipal aos recursos hídricos disponíveis;

IV - A instituição de área de preservação das águas utilizáveis para o abastecimento da população e a implantação e recuperação das matas ciliares;

V - A proteção da quantidade e da qualidade das águas uma das diretrizes do Plano Diretor, do zoneamento municipal e das normas sobre o uso e ocupação do solo;

VI - Atualização e o controle do Plano Diretor e de suas diretrizes de forma periódica e sistemática, de modo compatível com os planos da bacia ou região hidrográfica.

Artigo 197 - A Administração Municipal informará a população, periodicamente, nos termos da lei, sobre os níveis de poluição, a qualidade do meio ambiente, as situações de risco de acidentes, a presença de substância potencialmente nocivas à saúde, na água potável e nos alimentos, a inconveniência do uso de produtos não biodegradáveis, bem como os resultados de monitoragem e auditorias realizadas.

Artigo 198 - O Município manterá mapeamento atualizado da vegetação nativa, diretamente ou através de convênios com órgãos especializados, visando à sua proteção e reflorestamento, em especial, às margens dos rios, lagos e represas.

Artigo 201 - A Lei disciplinará a coleta, o tratamento e a destinação do lixo industrial, domésticos e hospitalar e de outros resíduos decorrentes da atividade humana, de modo de evitar possíveis danos ao meio ambiente e à saúde da população.

Artigo 202 - Cabe ao Município, relativamente aos recursos hídricos, entre outras, as seguintes atribuições :

I - Participar do sistema integrado de gerenciamento dos recursos hídricos, na forma e para os fins previstos no art. 205 da Constituição do Estado

II - Estabelecer programa permanente de proteção e conservação das águas subterrâneas, inclusive com a adoção de medidas incentivadas pelo Estado, previstas no art. 210 da Constituição do Estado;

Artigo 204 - Toda entidade associativa civil sediada ou com representação no Município, poderá requerer ao Prefeito ou outra autoridade municipal a realização de audiência pública.

Parágrafo Único - A audiência deverá ser obrigatoriamente concedida no prazo de trinta dias após a solicitação, dela podendo participar, além dos requerentes, outras entidades interessadas e cidadãos.

Artigo 210 - Lei de iniciativa do Legislativo ou do Executivo poderá criar conselho consultivos para auxiliar a Administração na definição de políticas e na execução de atividades de sua competência.

ATO DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Artigo 4º - O Município elaborará o Código Sanitário Municipal, observada a legislação federal e estadual pertinente, no prazo de cento e oitenta dias a contar da data da promulgação desta Lei Orgânica.

2.2 Análise dos preceitos aplicáveis ao PDGE

A lógica do PDGE quanto ao seu conceito e método pressupõe, conforme discutido na seção anterior, o estabelecimento de uma referência de qualidade como meta a ser atingida mediante ações corretivas e de desenvolvimento capazes de modificar o estado atual dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Município, obtendo-se, por essa via, plena conformidade com tal referência.

Uma mobilização dos Poderes Públicos do Município nesse sentido se auto-justifica, à luz de elementar bom senso quanto à inquestionável interpretação do que sejam as obrigações e responsabilidades desses poderes.

Apesar da obviedade quanto à procedência dessa lógica, o desenvolvimento político, econômico, social e cultural da sociedade brasileira ainda não atingiu níveis razoáveis que pudessem assegurar essa visão de modo automático. Infelizmente ainda é necessário construir longos raciocínios destinados a obter concordância e adesão a empreendimentos como o que se propõe o PDGE, ou seja, fazer com que ao longo de um certo período de tempo sejam implementadas ações corretivas, de toda natureza, destinadas a obter plena conformidade dos serviços de água e esgoto do Município com normas representativas de um paradigma de qualidade que signifique oferecer aos seus usuários o melhor da ciência, da tecnologia, da experiência e da sabedoria atualmente disponíveis, a um preço justo, razoável e compatível com a sua capacidade de pagamento.

Assim, se voluntariamente a sociedade organizada não mobiliza meios para missão tão óbvia, torna-se necessário explicitar toda a legitimidade, a constitucionalidade e a legalidade de tal empreendimento. No plano constitucional tal demonstração já foi feita na seção anterior, ao se exporem os preceitos aplicáveis da Constituição Brasileira. Tais preceitos são suficientes para animar a defesa do PDGE.

Apesar disso, o exame da Lei Orgânica do Município de São José do Rio Preto oferece fundamentação supletiva de alto valor, conforme se explicita a seguir:

- I. O Art. 6.º impõe aos Poderes Públicos do Município (Câmara Municipal e Prefeito Municipal) a obrigação de assegurar, no limite das respectivas atribuições, o exercício dos **direitos sociais, coletivos e individuais** de seus cidadãos². Assim, por tal preceito, conclui-se que ficam obrigados os Poderes Legislativo e Executivo do Município a mobilizar todos os meios ao seu alcance para assegurar a melhor formulação possível quanto aos quatro elementos que lastreiam a concepção do PDGE: **regime de prestação**, **serviço adequado**, **direito dos usuários** e **política tarifária**.

Isso se torna evidente pela análise de preceitos, como os destacados no item anterior, contidos nos artigos 8.º, 9.º 30, 53, 63, 64, 75, 83, 99 e 202, pelos quais o Município, mediante ação concreta dos Poderes Públicos Municipais, cada um em seu âmbito, e de modo **articulado, integrado e cooperativo**³ deve:

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber;
- Fixar, fiscalizar e cobrar tarifas e preços públicos;
- Dispor sobre a organização, a administração e a execução dos serviços públicos municipais;
- Organizar e prestar, diretamente, ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos locais;
- Proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;
- Promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;
- Deliberar sobre a obtenção e a concessão de empréstimos e operações de crédito, bem como a forma e os meios de pagamento;
- Autorizar a concessão de serviços públicos;
- Criar, extinguir e estruturar Secretarias e órgãos da Administração Municipal, conferindo-lhes atribuições;
- Criar, estruturar e estabelecer atribuições das Secretarias e dos órgãos da Administração Municipal;
- Manter sistema de controle interno, a fim de avaliar os resultados alcançados pelos administradores;
- Dar cumprimento e fazer observar as leis em vigor, dirigir e fiscalizar a Administração Municipal, salvaguardar os direitos e interesses do Município, bem como adotar todas as medidas necessárias à execução de obras e serviços públicos;

² Grifo nosso.

³ Ênfase nossa!

- Apresentar, anualmente, à Câmara, relatório circunstanciado sobre o estado das obras e dos serviços municipais, bem como o programa da Administração para o ano seguinte;
- Prover, organizar e dirigir, nos termos da lei, as obras e os serviços públicos municipais;
- Fiscalizar a execução de obras e a prestação de serviços públicos;
- Manter os livros que forem necessários ao registro de seus serviços e, obrigatoriamente, os de concessões e permissões de bens imóveis e de serviços;
- Criar, extinguir, transformar, fundir, incorporar ou privatizar autarquias, fundações, empresas públicas ou sociedades de economia mista, mediante prévia autorização legislativa;
- Participar do sistemas integrado de gerenciamento dos recurso hídricos, na forma e para os fins previstos no art. 205 da Constituição do Estado;
- Estabelecer programa permanente de proteção e conservação das águas subterrâneas, inclusive com a adoção de medidas incentivadas pelo Estado, previstas no art. 210 da Constituição do Estado.

II. O exercício dos direitos mencionados em I, cuja materialização se realiza mediante o vasto elenco de responsabilidades acima listadas, é explicitado em outros dispositivos, tais como os constantes dos artigos:

- 40, § único (Código de Defesa do Consumidor, a ser aprovado por lei complementar);
- 80 (pelo qual qualquer município ou entidade associativa poderá apresentar reclamação sobre a prestação de serviço público, que deverá ser respondida no prazo de dez dias úteis);
- 182, § único (formas de participação de associações representativas no planejamento municipal, a serem estabelecidas em lei);
- 197 (informação à população, periodicamente, nos termos da lei, sobre os níveis de poluição, a qualidade do meio ambiente, as situações de risco de acidentes, a presença de substância potencialmente nocivas à saúde, na água potável e nos alimentos, a inconveniência do uso de produtos não biodegradáveis, bem como os resultados de monitoragem e auditorias realizadas);
- 204 (pelo qual toda entidade associativa civil sediada ou com representação no Município, poderá requerer ao Prefeito ou outra autoridade municipal a realização de audiência pública);
- 210 (pelo qual poderão ser criados, por lei, conselhos consultivos para auxiliar a Administração na definição de políticas e na execução de atividades de sua competência).

III. A atuação dos Poderes Públicos Municipais deve se realizar mediante processos de

planejamento da ação pública, de modo a racionalizá-la e torná-la mais eficiente, conseqüente e transparente, conforme revelam os preceitos contidos nos artigos:

- 114 (pelo qual nenhum empreendimento de obras e serviços do Município poderá ter início sem prévia elaboração do plano respectivo, no qual, obrigatoriamente, conste a viabilidade do empreendimento, sua conveniência e oportunidade para o interesse comum, os pormenores para a execução, os recursos para o atendimento das respectivas despesas e os prazos para o seu início e conclusão, acompanhado de respectiva justificação);
- 116 (pelo qual as tarifas dos serviços públicos deverão ser fixadas pelo Executivo, tendo em vista a justa remuneração, mediante apresentação de planilha de custo);
- 128, § único (pelo qual as tarifas dos serviços públicos deverão cobrir os seus custos, sendo reajustáveis se tornarem deficientes ou excedentes);
- 187 (pelo qual na elaboração do Plano Diretor, serão asseguradas a compatibilização do desenvolvimento urbano e das atividades econômicas e sociais com as características, potencialidades e vulnerabilidade do meio físico, em especial dos recursos hídricos, superficiais e subterrâneos, a coerência das normas, dos planos e programas municipais, com os planos e programas estaduais da bacia ou região hidrográfica, de cuja elaboração participar o Município, a utilização racional e a preservação dos mananciais, sendo a cobrança, pelo uso da água, utilizada como instrumento de adequação do desenvolvimento urbano e municipal aos recursos hídricos disponíveis, a instituição de área de preservação das águas utilizáveis para o abastecimento da população e a implantação e recuperação das matas ciliares, a proteção da quantidade e da qualidade das águas uma das diretrizes do Plano Diretor, do zoneamento municipal e das normas sobre o uso e ocupação do solo e a atualização e o controle do Plano Diretor e de suas diretrizes de forma periódica e sistemática, de modo compatível com os planos da bacia ou região hidrográfica.

A partir do exame desses dispositivos da Lei Orgânica do Município de São José do Rio Preto constata-se que não apenas a iniciativa do PDGE é de bom senso como especialmente impõe-se aos Poderes Públicos Municipais – Legislativo e Executivo – como obrigatória, sob pena de desconformidade constitucional.

O planejamento da prestação dos serviços locais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é obrigatório, sem o que torna-se impossível ou inaceitavelmente precário assegurar o cumprimento da Lei Orgânica do Município no que lhe corresponder.

3 REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

3.1 Modalidades alternativas⁴

O quadro apresentado a seguir resume as modalidades de prestação de serviços de água e esgoto, suas principais características, propriedades, vantagens e desvantagens.

Antes de proceder ao exame dessas modalidades, é necessário esclarecer o enquadramento das mesmas na terminologia do Art. 175 da Constituição. Assim, segundo esse dispositivo:

- I. Na categoria “*prestação direta dos serviços*” incluem-se as modalidades “Administração Direta”, “Administração Descentralizada” e “Entidades Governamentais de Direito Privado”, entendendo-se que tais figuras constituem instituições vinculadas ao ente federado (União, Estado, Distrito Federal, Município) caracterizado como Poder Público;
- II. Na categoria “*concessão*” inclui-se a modalidade “*Empresa Privada*” (Ver NOTA abaixo);
- III. Na categoria “*permissão*” incluem-se as modalidades “*Empresa Privada*”, “*Fundação Privada*” e “*Sociedades civis sem fins lucrativos*”.

NOTA: O ordenamento institucional brasileiro recente acolhia a situação em que Sociedades de Economia Mista pertencentes aos Estados se caracterizavam como concessionárias de serviços públicos em que o Poder Público correspondente (Poder Concedente) é a União (eletricidade e telecomunicações). O ordenamento vigente contempla situação em que Sociedades de Economia Mista pertencentes aos Estados se caracterizam como concessionárias de serviços públicos em que o Poder Público correspondente (Poder Concedente) é o Município (abastecimento de água e esgotamento sanitário).

Atendo-se ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário, as situações típicas do ordenamento vigente compreendem⁵:

- I. Prestação Direta Departamentos Municipais (situação de municípios de pequeno porte⁶)
| Autarquias Municipais (Serviços Autônomos de Água e Esgoto)
Sociedades de Economia Mista Municipais⁷
- II. Concessão Sociedades de Economia Mista vinculadas aos governos estaduais⁸
(Companhias Concessionárias Estaduais de Saneamento – CSB)

⁴ Extraído da publicação intitulada “Fundamentos e proposta de ordenamento institucional” – Ministério do Planejamento e Orçamento/Secretaria de Política Urbana. Série Modernização do Setor Saneamento, Brasília – 1995.

⁵ Existe uma situação peculiar em que uma fundação pública de direito público (Fundação Nacional da Saúde) presta serviços de água e esgoto, mediante convênio com alguns municípios.

⁶ Notável exceção é o Município de São Bernardo do Campo.

⁷ Situação excepcional.

Empresas Concessionárias Privadas⁹

III. Permissão Empresas privadas¹⁰

Para fins práticos, interessa examinar as três situações realmente importantes, a saber: **Autarquia Municipal**, **Companhia Estadual de Saneamento** (Concessionária Pública) e **Concessionária Privada**.

De início, é importante destacar o fato de que as duas primeiras modalidades se enquadram na categoria de órgãos públicos, sujeitas ao regime da Lei Federal N.º 8.666/93 e seus desdobramentos – Lei de Licitações e Contratos Administrativos e ao regime de concurso público para contratação de funcionários, estabelecido pelo Inciso II do Art. 37 da Constituição Federal. Essas e outras importantes diferenças entre as modalidades acima citadas são exploradas, qualitativa e quantitativamente, no Relatório N.º 4 do PDGE. Por ora, interessa dar destaque às diferenças que sustentam o enorme contraste entre o regime das **concessionárias privadas** e o regime das **concessionárias estaduais** (Companhias Estaduais de Saneamento).

Por um lado, as **concessionárias privadas** se regem pela Lei Federal N.º 8.987/95, enquanto que as **concessionárias estaduais** se assentam em um padrão de contrato cujas cláusulas foram estabelecidas ao tempo da vigência do Planasa, ainda que possam haver sofrido modificações destinadas a adaptá-las a realidades posteriores à extinção daquele Plano, sem contudo alterar seu conteúdo básico.

O exame direto dessas diferenças permite perceber melhor o contraste. Para tanto, o quadro que se segue é plenamente elucidativo. O simples exame desse quadro deixa, de imediato, a conclusão de que a hipótese de um município resolver conceder a exploração de seus serviços a uma companhia estadual de saneamento somente adquire legitimidade se a mesma se submeter ao regime da Lei N.º 8.987/95. No caso do Município de São José do Rio Preto essa condição é forçosa, em face de diversos dispositivos de sua Lei Orgânica, que se alinham aos preceitos da referida lei federal (Artigos 6.º, 8.º - I, II, VIII, IX e XII, 53, - III, 63, 64 – XXII e XXVI, 80, 99 – XI, 114, 115 caput e § 2.º, 116, 128 caput e § único).

Tendo em vista subsidiar as autoridades do Município de São José do Rio Preto quanto às modalidades institucionais de prestação dos serviços mais adequadas, o Relatório N.º 4 do PDGE retoma esta discussão de modo mais completo e decisivo, uma vez que as modalidades estudadas serão avaliadas também sob o aspecto econômico-financeiro e tarifário, ensejando melhores condições para o processo de tomada de decisão.

⁸ Grande maioria dos municípios brasileiros – 3835 municípios.

⁹ Cerca de 40 municípios.

¹⁰ Apenas alguns poucos municípios.

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	ADMINISTRAÇÃO DIRETA	ADMINISTRAÇÃO DESCENTRALIZADA		ENTIDADES GOVERNAMENTAIS DE DIREITO PRIVADO	
	Órgãos da Administração Direta	Autarquia	Fundação Pública de Direito Público	Empresa Pública	Sociedade de Economia Mista
Conceito/Definição	Órgãos e repartições da Adm. Pública Regime estatal desconcentrado	Órgão autônomo criado por lei	Órgão autônomo criado por lei	Sociedade mercantil-industrial p/ cumprir função pública relevante	Sociedade mercantil-industrial p/ cumprir função pública relevante
Personalidade Jurídica	A mesma da Administração que acolhe o órgão	Própria	Própria	Própria	Própria
Regime Jurídico	Direito público	Direito Público	Direito Público	Direito Privado	Direito Privado
Composição societária/ designação de diretoria	Não tem – nomeação do Executivo	Não tem – nomeação do Executivo	Não tem – nomeação do Executivo	Sócios exclusivamente estatais/ Nomeação Executivo + Conselho	Sociedade anônima / Nomeação Executivo + Conselho
Fins	Organização, exploração, concessão do serviço	Organização, exploração, concessão do serviço	Organização, exploração, concessão do serviço	Exploração do serviço	Exploração do serviço
Criação/Extinção	Lei de organização da Administração Pública	Lei específica	Lei específica	Autorizada por lei específica	Autorizada por lei específica
Patrimônio	Mantido na Administração Direta	Próprio, inalienável	Próprio, inalienável – afetado à finalidade específica	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. De serv. púb.	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. de serv. púb.
Regime Trabalhista	Estatutário	Estatutário ou CLT Concurso obrigatório	Estatutário ou CLT Concurso obrigatório	CLT Concurso obrigatório	CLT Concurso obrigatório
Prerrogativas	Titularidade do serviço em nome da Administração	Titularidade do serviço transferida pela Administração	Titularidade do serviço transferida pela Administração	Titularidade não transferida. Prerrog. estabelecidas no ato de criação	Titularidade não transferida. Prerrog. Estabelecidas no ato de criação
Controles	Os da Administração Pública	Tutela e controle ordinário da Administração Pública	Tutela e controle ordinário da Administração Pública	Adm-órgão adm. a que se vincula Financeiro- idem, + Tribunal de Contas	Adm – órgão adm. a que se vincula
Responsabilidade sobre o serviço	Confundem-se com as da Administração Pública	Transferida da Administração	Transferida da Administração	Direta sobre a prestação – Transferida do Poder Concedente	Direta sobre a prestação – Transferida do Poder Concedente
Receita	Exclusivamente orçamentária	Orçamentária e operacional	Orçamentária e operacional	Repasse da Administração + receita operacional	Repasse da Administração + receita operacional
Capital	Estatal	Estatal	Estatal	Estatal	Capital estatal e privado

PRESTADORES DE SERVIÇO – TIPOS DE PESSOAS JURÍDICAS (Continuação)

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	ENT. GOV. DIREITO PRIVADO	ENTIDADES PRIVADAS		
	Fundação Pública de Direito Privado	Empresa Privada	Fundação Privada	Sociedade Civil sem fins lucrativos
Conceito/Definição	Entidade sem fins lucrativos, destinada a cumprir serviço de interesse público	Sociedade mercantil-industrial de prestação de serviço	Entidade sem fins lucrativos, destinada a cumprir serviço de interesse público	Entidade sem fins lucrativos, destinada a cumprir serviço de interesse público
Personalidade Jurídica	Própria	Própria	Própria	Própria
Regime Jurídico	Direito privado	Direito Privado	Direito Privado	Direito Privado
Composição societária/designação de diretoria	Não tem – nomeação do Executivo + Conselho	Sociedade anônima ou limitada / assembleia de acionistas	Não tem composição societária / diretoria eleita pelo Conselho Curador	Pessoas físicas e jurídicas que criam / conforme estatutos
Fins	Prestação do serviço sem auferir lucro	Exploração do serviço	Serviço ou atividades auxiliares sem auferir lucro	Serviço ou atividades auxiliares em caráter complementar ou supletivo
Criação/Extinção	Autorizada por lei específica	Ato constitutivo civil ou comercial	Ato constitutivo civil	Ato constitutivo civil
Patrimônio	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. de serv. púb.	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. de serv. púb.	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. de serv. púb.	Próprio, alienável, c/ proteç. especial em razão da prest. de serv. púb.
Regime Trabalhista	CLT Concurso obrigatório	CLT	CLT	CLT
Prerrogativas	Titularidade não transferida. Prerrogativas Estabelecidas no ato de criação	Titularidade não transferida – Prerrogativas inerentes ao serviço	Titularidade não transferida. Prerrogativas inerentes ao serviço	Titularidade não transferida. Prerrogativas inerentes ao serviço
Controles	Interno, do Conselho Curador – Externo, do Ministério Público - S/ serviço, do Poder Conc.	S/ serviço e Comercial - do Poder Concedente Outros - fiscal., dir. econômico	Interno, do Conselho Curador – Externo, da Curadoria das Fundações – S/ serv., do Poder Concedente	Sobre o serviço – do Poder Concedente
Responsabilidade sobre o serviço	Direta sobre a prestação – Transferida do Poder Concedente	Direta sobre a prestação – transferida do Poder Concedente	Direta sobre a prestação – transferida do Poder Concedente	Do Poder Concedente – não se transfere
Receita	Repasse da Administração + receita operacional	Receita operacional	Receita operacional e doações	Receita operacional e doações
Capital	Estatal	Capital privado		

3.2 Disciplina da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de São José do Rio Preto

Tendo em vista as considerações apresentadas na seção anterior, incluindo os dispositivos da Lei Orgânica do Município e, em face da disposição das autoridades municipais de exercer plenamente suas competências constitucionais no campo em epígrafe, expressas pelo Art. 30, Incisos I, II e V, a disciplina em apreço fica completamente estabelecida por meio dos seguintes diplomas:

- (a) Lei Municipal regulamentando os dispositivos da Lei Orgânica do Município referentes aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Esta lei prevalecerá até que sejam editadas normas que venham a regulamentar, em relação ao saneamento básico, o disposto no Art. 21, Inciso XX e no Art. 23, Incisos VI e IX e Parágrafo único, ambos da Constituição Federal¹¹. O Anexo 1 contém proposta de Minuta de Projeto de Lei Municipal com tal objetivo.

- (b) Lei Municipal criando autarquia especialmente destinada a regular a prestação dos serviços no Município¹². O Anexo 2 contém proposta de Minuta de Projeto de Lei Municipal com tal objetivo.

- (c)

¹¹ Art. 21 – Compete à União:

XX – instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos;

Art. 23 – É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

.....
VI – proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

.....
IX – promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

.....
Parágrafo único. Lei complementar fixará normas para a cooperação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar em âmbito nacional.

¹² Diversos dispositivos da Lei Orgânica do Município, analisados individualmente ou especialmente no seu conjunto, implicam a obrigatoriedade da existência de mecanismos de acompanhamento, fiscalização e controle da prestação de serviços públicos. Tal exigência é explícita para os regimes de concessão e permissão. Assim, se as autoridades municipais, em razão dos estudos do PDGE, optarem por conceder a exploração dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Município de São José do Rio Preto a empresa concessionária, será necessário instituir órgão municipal novo ou incumbir órgão municipal existente para cumprir essa exigência. Caso tal órgão novo seja uma autarquia, pelo Art. 37, Inciso XIX da Constituição Federal, a mesma deverá ser criada mediante lei específica. O mesmo se aplica à hipótese de atribuir tal função a uma autarquia já existente. Se a prestação continuar a ser feita pelo SEMAE, será necessário rever o arranjo institucional vigente, para verificar se o mesmo atende aos dispositivos da Lei Orgânica. De qualquer forma, independentemente do regime de prestação dos serviços de água e esgoto, a concepção e implantação de um sistema municipal de regulação é imperativa, pelos mesmos argumentos apresentados na seção 1 – Introdução, pelos quais se demonstra ser inadmissível a coexistência de usuários com e sem direitos perante a Constituição.

**COMPARAÇÃO ENTRE AS CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS DOS
CONTRATOS PLANASA E PADRÃO LEI N.º 8.987/95**

EXIGÊNCIA CONTRATUAL	CONTRATO PLANASA	CONTRATO LEI N.º 8.987/95
Plano Diretor orientador do processo concessório	Não	Sim
Marco Regulatório e Sistema de Regulação	Não	Sim
Controle social com participação do usuário no Sistema de Regulação	Não	Sim
Cronograma de atendimento a padrões oficiais de serviço adequado	Não	Sim
Compromissos de investimento explícitos	Não	Sim
Aprovação de tarifas	Governo Estadual	Poder Concedente Municipal
Regulação econômica	Não	Sim
Licitação mediante concorrência pública	Não	Sim
Tarifa	Estadual (Regional)	Municipal

Para que a referida disciplina se efetive, será necessário instituir um Sistema Municipal de Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário – SMR, para cujo funcionamento serão necessários os Instrumentos de Regulação abaixo:

I. Instrumentos de Regulação Legais

- a) Dispositivos aplicáveis da Constituição Federal e das Leis Federais;
- b) Princípios da Constituição Estadual e dispositivos das Leis Estaduais aplicáveis;
- c) Lei Orgânica do Município de São José do Rio Preto;
- d) Diretrizes gerais para o saneamento básico estabelecidas pela União;
- e) No que couber, normas estabelecidas em Lei Complementar Federal, que venha a disciplinar a cooperação entre os entes federados na promoção da melhoria das condições de saneamento básico;
- f) Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei Federal N.º 8.078/90
- g) Lei Municipal regulamentando os dispositivos da Lei Orgânica do Município referentes aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário – Anexo 1;
- h) Lei Municipal criando autarquia especialmente destinada a regular a prestação dos serviços no Município (a depender do modelo de regulação que for estabelecido) – Anexo 2.

II. Instrumentos de Regulação Administrativos

- a) Plano Diretor de Gestão Estratégica – PDGE – Relatórios N.ºs 1 a 6.
- b) Resoluções do Ente Regulador dos serviços, incluindo, entre outros, os seguintes temas:
 - I. Regimento interno do Sistema de Regulação – Minuta apresentada no Anexo 3;
 - II. Regulamento da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de São José do Rio Preto – Minuta apresentada no Anexo 4;
 - III. Especificações de serviço adequado – Apresentadas no Anexo 5;
 - IV. Normas para verificação do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços – Apresentadas no Anexo 6.
- c) Decisões e Arestos emanados do Ente Regulador

III. Instrumentos de Regulação Contratuais

- a) Contrato de Concessão, para a hipótese de adoção do regime de concessão;
- b) Se aplicável, Edital de Licitação ou, se couber, o termo de sua dispensa ou inexigibilidade;
- c) Contrato de Gestão, para a hipótese de manutenção do regime de prestação atual.

Cumprе mencionar neste ponto que o conjunto dos Instrumentos de Regulação acima enumerados se destina a permitir ao Município de São José do Rio Preto cumprir todo o elenco de obrigações dos Poderes Públicos Municipais, constantes da Lei Orgânica do

Município, sistematizadas no item 2.2, aplicáveis aos serviços municipais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

4 DIREITO DOS USUÁRIOS

O Paradigma de Qualidade no tocante ao *Direito dos Usuários* fica completamente estabelecido pela conjugação da *Base Legal e Regulatória* que deverá sustentar a matéria, com o *Sistema Municipal de Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário – SMR* destinado a lhe conferir níveis adequados de aplicabilidade e plena fruição por parte dos usuários.

A *Base Legal e Regulatória* é composta do conjunto formado pelos Instrumentos de Regulação Legais, Administrativos e Contratuais apresentados na seção anterior.

O *Sistema Municipal de Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário – SMR* compreende o conjunto de entes públicos e privados que interagem, nos termos dos Instrumentos de Regulação acima referidos, com vistas a assegurar o cumprimento, por parte do Município e das organizações responsáveis pela prestação dos serviços, dos compromissos e obrigações definidos por tais instrumentos. A sua concepção decorrerá das decisões que as autoridades municipais tomarão, em função dos estudos consubstanciados no Relatório N.º 4 do PDGE, pelas quais ficarão definidos o regime e as modalidades de prestação dos serviços, de modo a que o Município possa, por essa via, cumprir o estabelecido pela lei municipal a que se refere o item 3.2.a.

A concepção, as características, a organização e demais elementos definidores do *SMR* serão objeto do Relatório N.º 6 do PDGE.

A Base Legal e Regulatória e o Sistema Municipal de Regulação deverão, em sua respectiva condição de instrumentos e mecanismos, assegurar plena operacionalidade quanto à aderência dos serviços aos preceitos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, o que certamente irá representar fato excepcional, se não inédito, no contexto atual e passado da prestação de serviços de água e esgoto no País. A desconexão entre tais preceitos legais e a realidade da grande maioria desses serviços constitui cenário de desconformidade legal generalizada, a desafiar a capacidade do Ministério Público no cumprimento de suas atribuições.

Um exame mais apurado do teor do CDC, aplicado aos serviços públicos de água e esgoto revela o nível de exposição dos mesmos a ações judiciais destinadas a salvaguardar os direitos dos seus usuários. A elaboração e a implantação do PDGE constituem medidas exemplares no que concerne à preparação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Município de São José do Rio Preto para respeitá-los. Por outro lado, o diagnóstico objeto do Relatório N.º 1 do PDGE revela que a hipótese contrária deixaria as autoridades municipais perigosamente expostas a ações do Ministério Público e mesmo da sociedade em geral, destinadas a responsabilizá-las judicialmente.

5 POLÍTICA TARIFÁRIA

O Paradigma de Qualidade no tocante à **Política Tarifária** se expressa pelo conteúdo pertinente dos Instrumentos de Regulação referidos na seção 3, os quais se harmonizam com as diretrizes que se estabelecem a seguir.

Em virtude dos longos períodos em que a sociedade brasileira esteve sujeita a taxas elevadas de inflação consolidou-se, no seio da população, a prática da aplicação de índices destinados a considerar o seu efeito no valor das mercadorias, bens e na própria moeda. Na esteira dessa tendência, e beneficiando-se da habitual desconcentração do brasileiro, as empresas privadas, concessionárias de serviços públicos de energia elétrica e de telecomunicações, de rodovias, por exemplo, lograram estabelecer relações contratuais com os Poderes Públicos Concedentes correspondentes, desprovidas de tratamento racional, justo e legítimo para a questão das alterações tarifárias, as quais têm sido pautadas pela simples aplicação de índices de reajuste destinados a considerar os efeitos da inflação. São notórias as reclamações dos usuários de rodovias operadas em regime de concessão.

Infelizmente, essa prática não se restringe apenas às concessionárias privadas de serviços públicos. Ela vigora nas concessionárias estatais e privadas de praticamente todos os serviços públicos, incluindo as concessionárias estaduais de saneamento e nos casos em que os serviços de água e esgoto são prestados pelo próprio Poder Público.

A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário depende de inúmeros fatores, que incluem os relacionados aos efeitos da inflação e os diretamente envolvidos no empreendimento específico. A consideração de todos eles não pode ser obtida pela mera aplicação de um índice de inflação, já que não existe nenhum capaz de refletir adequadamente o comportamento de um serviço de água e esgoto.

É fundamental que o conceito de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro seja expresso por critérios que reflitam, de modo permanente, o comportamento simultâneo dos fatores endógenos e exógenos ao empreendimento, de modo o mais fiel possível ao que de fato ocorre com o mesmo. Assim, é importante que a política tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário seja impregnada dessa diretriz e que os critérios práticos de alteração tarifária reflitam-na de modo compatível.

Isso somente é possível com a adoção de uma política de planejamento permanente que permita desfrutar das vantagens da metodologia típica do PDGE, onde todos os fatores condicionantes do comportamento físico, técnico-operacional, gerencial e econômico-financeiro dos serviços são reunidos em um mesmo algoritmo e projetados para um período longo o suficiente para permitir planejamento de curto, médio e longo prazos. Isso demanda a modelagem (previsão do comportamento futuro) dos fatores relacionados aos ingressos (arrecadação e financiamentos) e aos gastos (custeio de pessoal, energia elétrica, produtos químicos e outros, pagamento de impostos, investimentos e serviço da dívida). Dessa forma, é possível manter controle preciso do comportamento dos serviços, em todas as suas dimensões,

inclusive aquelas relacionadas aos fatores internos e externos de modificação dos preços envolvidos.

Os Instrumentos de Regulação apresentados na seção 3.2 contemplam os critérios e procedimentos específicos destinados ao cumprimento dessas diretrizes, especialmente as Normas constantes do Anexo 6. Por tais mecanismos assegurar-se-á o cumprimento dos dispositivos referentes a preços e tarifas de serviços públicos, constantes da Lei Orgânica do Município, conforme detalhado na seção 2, especialmente os artigos 116 e 128 - caput e § único.

Assim, a política tarifária do Município, no tocante aos seus serviços de água e esgoto, obedecerá aos princípios tarifários clássicos, expressos pelas seguintes condições:

- i. Simplicidade Requisito destinado a facilitar o entendimento, pelo usuário, dos critérios de cálculo de sua conta de água e esgoto;
- ii. Justiça Requisito destinado a assegurar universalidade no atendimento à população e isonomia entre usuários de mesma categoria, simultaneamente com critérios de solidariedade social, em virtude da essencialidade dos serviços de água e esgoto, “*vis-à-vis*” a existência de usuários carentes;
- iii. Racionalidade Requisito traduzido pela necessária harmonia entre os condicionantes de conservação de recursos naturais, proteção ambiental, maximização dos benefícios propiciados pelos ganhos de escala e máximo aproveitamento dos modernos recursos científicos, tecnológicos e gerenciais;
- iv. Eficiência Requisito associado à necessidade de se assegurar que sejam arrecadados os recursos financeiros compatíveis, na justa medida, com os encargos que a prestação dos serviços impõe.

O PDGE enquanto instrumento de planejamento, juntamente com todos os Instrumentos de Regulação tratados na seção 3 asseguram a adoção de regime, estrutura, preços e sistema de gestão tarifários capazes de ensejar plena obediência aos princípios acima caracterizados.

6 SERVIÇO ADEQUADO

A referência formal quanto a esta questão é dada pelo § 1.º do Art. 6.º da Lei Federal N.º 8.987/95, abaixo reproduzido:

Art. 6º, § 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Tais conceitos podem ser assim resumidos:

Regularidade	Obediência às regras estabelecidas nos Instrumentos de Regulação;
Continuidade	Os serviços devem ser contínuos, sem interrupções, exceto nas situações previstas nos Instrumentos de Regulação;
Eficiência	A obtenção do efeito desejado no custo previsto;
Segurança	A ausência dos riscos de danos para os usuários, para a população em geral, para os empregados e instalações do serviço e para a propriedade pública ou privada;
Atualidade	Modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão dos serviços (única definição constante da Lei N.º 8987/95);
Generalidade	Universalidade do direito ao atendimento;
Cortesia	Grau de civilidade com que os empregados do serviço atendem aos usuários;
Modicidade das tarifas	Valor relativo da tarifa no contexto do orçamento do usuário.

Os conceitos acima requerem o estabelecimento de parâmetros objetivos para cada tipo de serviço público. Para o abastecimento de água e o esgotamento sanitário, a Norma N.º 6 do PROPAR¹³ estabelece os indicadores constantes do quadro apresentado a seguir.

Como se nota, tais indicadores não cobrem a totalidade dos requisitos estabelecidos pela Lei N.º 8.987/95. Eles estão fortemente voltados para a capacidade de os sistemas funcionarem corretamente (Regularidade e Continuidade) e para os fatores mais expressivos da interação entre o prestador do serviço e o usuário. Os demais requisitos, tais como Segurança, Modicidade de Tarifas, Atualidade e Cortesia são considerados no âmbito dos Instrumentos de Regulação e do Sistema Municipal de Regulação. Além disso, propõe-se a realização de uma pesquisa anual de opinião, indicativa da percepção, pelo usuário, da adequação dos serviços prestados e do nível de cortesia no atendimento, o que também constitui importante inovação. Tais elementos são apresentados em detalhe no Anexo 5.

¹³ Programa de Assistência Técnica à Parceria Público-Privada em Saneamento – CEF/BNDES.

INDICADORES TÉCNICOS E GERENCIAIS E REQUISITOS DE SERVIÇO ADEQUADO

REGULARIDADE
RG

CONTINUIDADE
CT

EFICIÊNCIA
EF

SEGURANÇA
SG

ATUALIDADE
AT

GENERALIDADE
GN

CORTESIA
CO

MODICIDADE
MO

SIGLA	INDICADORES TÉCNICOS	RG	CT	EF	SG	AT	GN	CO	MO
IQA	Índice de qualidade da água	X		X					
CBA	Índice de cobertura da rede de água	X					X		
IRA	Índice de regularidade do abastecimento	X	X	X					
IPD	Índice de perdas na distribuição	X	X	X					X
CBE	Índice de cobertura da rede de esgotos	X					X		
IORD	Índice de obstrução de ramais domiciliares	X	X		X				
IORC	Índice de obstrução de redes coletoras	X	X		X				
IETE	Índice de eficiência do tratamento de esgotos	X			X				
SIGLA	INDICADORES GERENCIAIS	RG	CT	EF	SG	AT	GN	CO	MO
IESAP	Índice de eficiência na prestação de serviços e atendimento ao público	X		X				X	
	Fator 1 Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência	X		X					
	Fator 2 Eficiência da programação dos serviços	X		X					
	Fator 3 Disponibilização de estruturas de atendimento ao público			X			X	X	
	Fator 4 Adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) da operadora								
	Fator 5 Adequação das instalações e logística de atendimento em imóveis da operadora							X	

IACS	Índice de adequação da comercialização dos serviços								X	
	Condição 1	Índice de micromedição adequado	X	X	X			X		X
	Condição 2	Minimização de deslocamentos do usuário			X					
	Condição 3	Verificação das instalações em caso de consumo excessivo	X		X					X
	Condição 4	Quantidade adequada de locais para pagamento de contas			X					
	Condição 5	Aviso prévio de corte ao usuário	X							
	Condição 6	Restabelecimento do fornecimento 24 horas após o pagamento	X		X					

ANEXO 1

MINUTA DE PROJETO DE LEI MUNICIPAL REGULAMENTANDO OS DISPOSITIVOS DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO REFERENTES AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

PROJETO DE LEI Nº. /2003

Regulamenta os dispositivos da Lei Orgânica do Município referente aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e institui o Sistema Municipal de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário - SMR

EDINHO ARAÚJO, Prefeito do Município de São José do Rio Preto, no uso das suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

TÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

CAPÍTULO I

DO OBJETO E CAMPO DE APLICAÇÃO DESTA LEI

Art. 1º. – Esta lei regulamenta os dispositivos da Lei Orgânica Municipal referentes aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e institui o Sistema Municipal de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário - SMR.

Parágrafo único. Estão sujeitos ao disposto nesta Lei todas as pessoas, órgãos e entes integrantes do SMR.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. – Para os fins desta Lei considera-se:

I SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – planejamento, construção, operação e manutenção das unidades integrantes dos sistemas físicos, operacionais e gerenciais de produção e distribuição de água potável, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários;

II SERVIÇO PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO – planejamento, construção, operação e manutenção das unidades integrantes dos sistemas físicos, operacionais e gerenciais de coleta, afastamento, tratamento e disposição de esgotos sanitários e de águas residuárias no ambiente, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários;



toda e qualquer atividade que defina um determinado serviço público, inclusive suas características, padrões de qualidade e impacto sócio-ambiental, e os direitos e obrigações que em relação à ele possuem os usuários e os responsáveis por prestá-lo ou colocá-lo à disposição;

IV PLANEJAMENTO – as atividades de regulação atinentes a identificar, qualificar, quantificar, organizar e orientar todas as ações, públicas e privadas, por meio dos quais um serviço público deve ser prestado ou colocado à disposição de forma adequada;

V PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO – toda e qualquer atividade para a execução do determinado na regulação, com o objetivo de permitir aos usuários o acesso a um serviço com características e padrões de qualidade determinados;

VI PRESTADOR DE SERVIÇO PÚBLICO – aquele que tenha por responsabilidade prestar ou colocar a disposição o serviço público em estrita obediência ao definido em sua regulação, seja diretamente, quando titular do serviço público, seja por via indireta, detendo ou não os poderes de explorar o serviço;

VII ENTE REGULADOR – o que tenha por competência editar legislação, regulamentos ou gerir contratos com o objetivo de estabelecer regulação;

VIII EXPLORAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO – a atividade de por sua conta e risco prover os meios necessários para que um serviço público seja prestado ou colocado à disposição na forma prevista na regulação, inclusive a atividade de cobrar e receber tarifas e preços;

IX SERVIÇO PÚBLICO ADEQUADO – aquele que atenda a todas as exigências da regulação;

XI FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO – a atividade exercida pelo Titular do Serviço Público, pelo Ente Regulador ou pelos usuários no sentido de garantir que seja prestado ou colocado à disposição serviço público adequado;

XII PROVER O SERVIÇO PÚBLICO – a responsabilidade de garantir ao usuário que o serviço público será prestado de forma adequada por meio do exercício das atividades de regulação, fiscalização e de prestação do serviço, somente esta última podendo ser cometida para pessoa que não integre a Administração Indireta de direito público do Titular do serviço;

XIII PRESTAÇÃO INDIRETA DO SERVIÇO PÚBLICO – a prestação ou exploração do serviço público que não por quem detenha a sua titularidade, seja por meio de outorga, de concessão, de permissão, de autorização ou de contrato administrativo de mera prestação de serviços;

XIV TITULAR DO SERVIÇO PÚBLICO – o ente federativo que seja o provedor do serviço público, tenha ou não cometido a sua prestação ou exploração.

TÍTULO II

DAS DIRETRIZES PARA OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 3º. – As normas deste Título prevalecerão até que sejam editadas as normas que venham a regulamentar, em relação ao saneamento básico, o disposto nos art. 21, XX, e 23, parágrafo único, ambos da Constituição Federal.

Parágrafo único. A superveniência de lei federal que venha a editar as normas mencionadas no *caput* deste artigo suspende a eficácia das normas mencionadas neste Título, no que lhe forem contrárias.

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 4º. – São diretrizes dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

I adoção de modelo gerencial orientado pela vigência do regime de eficiência, levando em consideração a organização administrativa municipal e a facilitação de mecanismos de participação popular;

II participação da comunidade no planejamento e controle dos serviços e obras, notadamente nos processos de decisão e fiscalização sobre custos, qualidade dos serviços, prioridades financeiras e planos de investimentos;

III incentivar o papel do Município no processo de desenvolvimento regional integrado, fazendo com que proveja os serviços em cooperação com as ações de saúde pública, meio ambiente, recursos hídricos e desenvolvimento urbano e rural executadas por si ou por outros entes federativos;

IV prestação dos serviços orientada pela busca permanente da máxima produtividade;

V destinação de recursos financeiros segundo critérios de proteção e melhoria da saúde pública e do meio-ambiente, com maximização da relação custo-benefício e do potencial dos investimentos já consolidados, desde que este último não prejudique a gestão democrática e descentralizada dos serviços, e

Art. 5º. - Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são complementares, devendo suas instalações ser executadas

simultaneamente,
sempre que tecnicamente viável, buscando-se a exploração conjunta e eficiente de suas atividades.

CAPÍTULO III DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º. – Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão ser regulados e prestados na conformidade dos princípios da continuidade, regularidade, isonomia no tratamento dos usuários, neutralidade, universalidade, obrigatoriedade, adaptação constante, modicidade das tarifas, controle social, cortesia, eficiência e, também, ao seguinte:

I a proteção da saúde pública e o uso racional e eficiente da água devem ser assegurados e incentivados;

II os serviços devem ser regulados, fiscalizados, prestados ou explorados e organizados de forma a garantirem a promoção dos investimentos necessários e sua auto-sustentação financeira;

III os reajustes e as revisões de tarifas, e os atos de regulação, devem ser estabelecidos por meio de mecanismos transparentes;

IV são assegurados aos interessados, antes da edição de ato administrativo de regulação, o direito de conhecer o conteúdo proposto e de sobre ele opinar, inclusive por meio de estudos técnicos, e

V os serviços deverão ser sempre prestados por meio da melhor tecnologia disponível, através da qual os padrões de qualidade e de impacto sócio-ambiental adequados sejam obtidos com o menor ônus econômico possível.

§ 1º. O princípio do controle social obriga a que qualquer usuário tenha acesso gratuito, nos termos e prazo definido em ato administrativo de regulação, a todo e qualquer documento ou informação acerca das características, padrões de qualidade, impacto sócio-ambiental, custos e componentes da tarifa ou dos preços, e dos motivos de sua revisão ou reajuste, inclusive a demonstração dos custos econômicos da prestação e expansão dos serviços e dos eventuais subsídios aos usuários de baixa renda.

§ 2º. Esta lei e os atos de regulação, sejam administrativos ou contratuais, deverão ser interpretados de forma a garantir a máxima aplicação dos princípios dispostos neste artigo.

§ 3º. A deficiente prestação do serviço induzirá a responsabilidade solidária dos prestadores ou exploradores e do titular do serviço público, sendo este último dela excluída caso comprovado que tenha exercido os meios de regulação e fiscalização à sua disposição.

CAPÍTULO IV DAS TARIFAS OU DOS PREÇOS

Art. 7º. – As tarifas ou os preços dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão:

- I ser diferenciadas em função do interesse social;
- II garantir o acesso universal e eqüitativo aos serviços;
- III refletir o custo econômico para prover os serviços, nele incluído a justa remuneração de seus prestadores ou exploradores e os custos emergentes dos planos de melhoria e expansão aprovados;
- IV estimular o uso racional e eficiente dos produtos e serviços objetos da prestação e dos recursos envolvidos;
- V simplificar, por seus valores e níveis, e estruturação e composição de custos, a sua fixação, supervisão, controle e assimilação;
- VI promover o aumento de produtividade dos prestadores ou exploradores de serviços e a utilização da melhor tecnologia disponível;
- VII assegurar a judiciosa partilha dos ganhos de produtividade entre os usuários e os prestadores ou exploradores que os tenham produzido, e
- VIII serem obrigatoriamente revisadas, observado o procedimento e os critérios previstos nesta Lei e nos instrumentos de regulação, quando houver:
 - a) decisão das autoridades competentes que afete, de forma substancial, os padrões de qualidade da água potável ou dos efluentes a serem dispostos no ambiente;
 - b) alterações imprevisíveis nas condições de prestação de serviços, quando venham a diminuir ou aumentar seus custos de forma relevante;
 - c) modificação no regime cambial ou criação ou alteração de tributos de forma a influir decisivamente nos custos para se prover ou prestar os serviços, e
 - d) aumentos ou diminuições nos custos dos componentes da estrutura de preços em valores acima do fixado no contrato de concessão ou em instrumentos administrativos de regulação.

§ 1º. A diferenciação de tarifas por razões de ordem social poderá se dar pela adoção de critérios de progressividade e redistribuição entre os usuários, sob a forma de subsídios, quando necessários para viabilizar o atendimento da população de baixa renda.

§ 2º. Não serão admitidos isenções, remissões, perdão, anistia, bonificações ou descontos em relação à tarifa ou preço público em benefício de usuário ou grupo de usuários, incluídas as entidades públicas, a não ser o subsídio mencionado no parágrafo anterior.

§ 3º. A definição, revisão ou reajuste de tarifas deverão se dar na estrita conformidade de instrumento regulatório que tenha sido publicado e colocado a disposição dos interessados pelo prazo de, pelo menos, cento e oitenta dias, e desde que sobre ele não haja nenhum questionamento, tempestivamente apresentado, pendente de apreciação.

CAPÍTULO V DA COOPERAÇÃO COM OUTROS ENTES FEDERATIVOS

Art. 8º. – A regulação e, especialmente, o seu planejamento, deverá buscar a articulação e a integração com as ações desenvolvidas por outros entes federativos, ou entidades de sua administração indireta, objetivando:

- I promover o desenvolvimento econômico sustentável;
- II melhores padrões de qualidade e menores custos e impacto sócio-ambiental;
- III colaborar com a harmonização do uso e ocupação do solo no âmbito regional;
- IV conferir melhores condições à execução da política de recursos hídricos e de proteção aos mananciais de água.

§ 1º. A articulação e a integração mencionadas no *caput* deste artigo deverão sempre se desenvolver tendo por prioridade os interesses da população do Município.

§ 2º. Para fins de atender o disposto no *caput*, desde que obedecidas as demais exigências legais, fica o Chefe do Executivo Municipal autorizado a participar de consórcios públicos e a celebrar contratos de direito público ou convênios para a cooperação com outros entes federativos, com seus órgãos ou com seus entes da administração indireta.

TÍTULO III DO SISTEMA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO – SMR

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 9º. – Fica

instituído o Sistema de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário (SMR), com o objetivo de garantir que os serviços sejam prestados ou colocados à disposição de forma adequada, inclusive nos seus aspectos ambientais e de modicidade de preços ou tarifas.

Art. 10 – Compõem o SMR:

- I o Município de São José do Rio Preto;
- II o Ente Regulador;
- III os usuários;
- IV os prestadores ou exploradores do serviço público, e
- V os instrumentos de regulação.

Parágrafo único. O Município de São José do Rio Preto participa do Sistema enquanto detentor da titularidade dos serviços públicos.

CAPÍTULO II DA TITULARIDADE

SEÇÃO I DOS ATRIBUTOS DA TITULARIDADE

Art. 11 – A titularidade dos serviços é intransferível, permanente e indelegável, porém:

I as atividades de regulação e de fiscalização poderão ser cometidas para um órgão específico ou para pessoa jurídica de direito público que integre a Administração Indireta do Município, e

II mediante instrumentos adequados poderá o serviço ser prestado ou explorado por via indireta.

SEÇÃO II DA RESPONSABILIDADE DO TITULAR

Art. 12 – O detentor da titularidade do serviço público possui o dever de regular e fiscalizar os serviços públicos e, bem como, de garantir de que sejam eles prestados ou colocados à disposição de forma adequada, seja por via direta ou indireta, providenciando os meios materiais ou jurídicos necessários.

Seção III

Da forma de provimento dos serviços

Art. 13 – Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão providos da seguinte forma:

I no que se refere à sua regulação administrativa e fiscalização, por meio de autarquia de tipo especial integrante da Administração Indireta do Município, e

II no que se refere à sua exploração, por meio de órgão administrativo ou autarquia com esta finalidade específica ou por concessão de serviço público.

CAPÍTULO III

DOS USUÁRIOS

SEÇÃO I DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 14 – Os usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário têm o direito de que os serviços prestados ou colocados à disposição sejam adequados e contínuos e de:

I pagar tarifas que levem em conta a sua condição de renda, social e familiar;

II nos termos do regulamento, ter acesso a toda e qualquer informação acerca dos serviços, inclusive sua tarifa, forma de sua prestação e impactos ambientais e urbanísticos;

III participar, na condição de interessado, da elaboração de todo e qualquer ato administrativo de regulação;

IV oferecer sugestões ou reclamações e receber a respectiva resposta, nos termos e prazos definidos em ato administrativo de regulação;

V ser tratado, no que couber, na condição de consumidor, tendo o *status* jurídico à ele reconhecido;

VI ter discriminadas nas faturas, ou noutros documentos de cobrança, todas as parcelas que compõem a quantia a ser paga;

VII quando portador de necessidade especiais, inclusive pessoa idosa ou grávida, ter atendimento adequado e especial;

VIII na forma de ato administrativo de regulação, escolher dentre as datas que lhe forem oferecidas, dentro do mês de vencimento, a que será a de vencimento de seus débitos, sob pena de não se configurar mora;

IX a ser indenizado pelos prejuízos que comprovadamente sofrer por conta de insuficiência ou deficiência dos serviços prestados, na forma do disciplinado em instrumento regulatório;

X a não ter os serviços interrompidos por falta de pagamento nas sextas-feiras ou nas vésperas de feriados;

XI a não ter, por qualquer motivo, o seu nome inscrito em rol de inadimplentes que possa ser acessado por quem não seja titular ou explorador do serviço público integrantes do SMR;

XII ao sigilo das informações relativas a sua intimidade, vida privada, inclusive seus dados pessoais, os quais não poderão ser cedidos ou disponibilizados a terceiros, a não ser para fins de estudo estatístico ou científico que seja divulgado de forma que não permita evidenciar especificamente a pessoa de que tratam;

XIII ao acesso, nas unidades do Ente Regulador e dos prestadores ou exploradores do serviço, e nos sítios que eles mantenham na rede mundial de computadores – internet, a informações simplificadas no que se refere aos serviços, às formas de sua utilização e aos seus direitos e deveres.

§ 1º. A continuidade do serviço público, dentre outros direitos, garante ao usuário ser informado, na forma e antecedência previstas no regulamento, das interrupções que o serviço de abastecimento de água, ou de esgotamento sanitário, sofrer por razões técnicas, a não ser por conta de fatos imprevisíveis.

§ 2º. Os serviços deverão ser sempre prestados a todos os usuários que se encontrem em condições de recebê-los.

§ 3º. Será gratuito o fornecimento de segunda via de documentos de cobrança de preço ou tarifa, e a produção e fornecimento de informações no que se refere a quantias que o usuário pagou ou deva pagar, as relativas a seus direitos e deveres ou as formas pela qual possa acessar os serviços e, ainda, as que assim dispuser ato administrativo de regulação.

SEÇÃO II **DOS DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 15 - São deveres dos usuários:

I utilizar dos serviços públicos de forma racional e parcimoniosa, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;

II quando solicitado, prestar as informações necessárias para que o serviço lhe possa ser prestado de forma adequada e racional, responsabilizando-se pela omissão ou por informações incorretas;

III providenciar as ligações de esgotos quando tecnicamente possível a integração à rede, na forma da legislação, regulamento e de ato administrativo de regulação;

IV pagar a tarifa ou preço, e outros débitos, na data de seus vencimentos;

V colaborar com a fiscalização dos serviços prestados pelos exploradores do serviço, comunicando o Ente Regulador quando de eventuais anomalias;

VI ter sob sua guarda, e em bom estado, os comprovantes de pagamento de débitos relativos aos últimos seis meses, para fins de conferência e comprovação de pagamento, e

VII franquear ao funcionário responsável, desde que devidamente identificado, o acesso aos medidores de consumo de água ou outros equipamentos para o mesmo fim, e os conservar limpos, em locais acessíveis, seguros e asseados.

§ 1º. A falta de pagamento de débito na data de seu vencimento levará a que haja encargos de mora, e outras sanções, na forma de ato administrativo de regulação, os quais serão diferenciados para os usuários de baixa renda.

§ 2º. O descumprimento de qualquer dos deveres do *caput* deste artigo sujeitará o usuário infrator à ser sancionado na forma prevista em ato administrativo de regulação.

CAPÍTULO IV DO ENTE REGULADOR

Art. 16 - Lei específica criará autarquia de tipo especial que exercerá as funções de Ente Regulador no interior do SMR.

CAPÍTULO V DOS EXPLORADORES DO SERVIÇO PÚBLICO

Seção I

Dos deveres dos exploradores de serviço

Art. 17 - São deveres dos exploradores do serviço público:

- I prestar ou colocar à disposição o serviço público adequado;
- II obedecer fielmente aos ditames desta Lei e dos outros instrumentos de regulação;
- III fornecer ao Ente Regulador, na forma e prazos fixados em instrumento de regulação, toda e qualquer informação relativa ao serviço;
- IV informar ao Ente Regulador, na forma de ato administrativo de regulação, sobre qualquer interferência ou modificação nos serviços e em sua exploração, causados por si e por terceiros, podendo oferecer as sugestões que julgue cabíveis;
- V responsabilizar-se, perante o usuário e o Titular do serviço, por eventuais danos provocados por conta da sua prestação inadequada, inclusive interrupções e insuficiências;

VI observar sigilo

das informações que tenham este caráter, a juízo de ato administrativo de regulação, em especial os dados estratégicos, que possam afetar negativamente o mercado, e os pessoais dos usuários os quais não poderão ser cedidos ou disponibilizados a terceiros, a não ser para fins de estudo científico e estatístico em cuja divulgação não se permita saber especificamente a quem se referem;

VII facilitar e acatar as recomendações de agentes da fiscalização do Titular do serviço ou de seu Ente Regulador, os quais poderão requisitar qualquer informação referente aos serviços, ou adentrarem em qualquer escritório ou bem onde se encontrem equipamentos ou documentos, ou trabalhem pessoas, vinculadas direta ou indiretamente à exploração e execução dos serviços, ou de atividades que lhe interessem;

VIII observar fielmente a legislação ambiental, de segurança do trabalho e de proteção do consumidor, responsabilizando-se integralmente pelas consequências de eventual descumprimento;

IX na forma de ato administrativo de regulação, manter correta e transparente contabilidade dos recursos investidos no cumprimento de suas obrigações, a fim de ficar evidenciado o que foi efetivamente despendido na prestação ou exploração dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de São José do Rio Preto, ou na área no interior dele que seja de sua responsabilidade, e bem como prestar, na forma de regulamento, toda e qualquer informação necessária à fixação, reajuste ou revisão de tarifa ou preço;

X apreciar e resolver sobre as reclamações dos usuários, na forma e prazos fixados por instrumento administrativo de regulação, e

XI manter sistemas de monitoramento da qualidade de água potável distribuída e dos efluentes lançados nos corpos de água.

§ 1º. Os instrumentos de regulação poderão prever outros deveres e obrigações dos exploradores do serviço ou, ainda, disciplinar os no *caput* deste artigo arrolado, mesmo que tal procedimento venha a acarretar maiores ônus.

§ 2º. Somente serão considerados investimentos, custos ou despesas com a prestação ou exploração dos serviços os discriminados em ato administrativo de regulação, ao qual será dada ampla publicidade, inclusive por meio do sítio que o Ente Regulador mantenha na rede mundial de computadores - internet.

Seção II

Dos direitos dos exploradores do serviço

Art. 18 - São direitos dos exploradores do serviço público:

- I a receber justa remuneração pelos serviços prestados, e
- II participar da elaboração dos atos administrativos de regulação.

§ 1º. A remuneração dos exploradores do serviço, incluindo as despesas de operação e manutenção, a depreciação e a amortização e remuneração de investimentos, será realizada por meio dos pagamentos que os usuários efetivarem por conta de tarifas correspondentes aos serviços prestados ou colocados à disposição ou de preços de serviços correlatos, obedecidas as condições fixadas nos instrumentos regulatórios.

§ 2º. Para fins de cálculo da justa remuneração, e sua garantia mediante eventual reequilíbrio econômico-financeiro, que redunde em revisão ou reajuste de tarifas, para mais ou para menos, os valores investidos pelo explorador do serviço no cumprimento das obrigações fixadas nos instrumentos regulatórios constituirão créditos perante o Titular do serviço público, a serem recuperados mediante as receitas produzidas pelos serviços, na forma e prazos previstos no contrato de concessão.

§ 3º. Os investimentos realizados, os valores amortizados, a depreciação e os respectivos saldos somente serão reconhecidos se inscritos nos registros a cargo do Ente Regulador, após avaliação técnico-econômica específica, obedecido o que dispuser ato administrativo de regulação.

§ 4º. Os registros mencionados no parágrafo anterior são públicos, sendo garantido o acesso à eles a qualquer interessado e, bem como, a serem publicados no sítio que o Ente Regulador possua na rede mundial de computadores – internet.

CAPÍTULO VI DOS INSTRUMENTOS DE REGULAÇÃO

Seção I

Disposição Geral

Art. 19 - No âmbito do SMR, consideram-se instrumentos de regulação:

I Legais:

- a) Os dispositivos pertinentes da Constituição Federal;
- b) Os princípios da Constituição Estadual que venham a ser aplicáveis;
- c) A Lei Orgânica do Município de São José do Rio Preto;
- d) As diretrizes gerais para o saneamento básico estabelecidas pela União Federal;
- e) No que couber, as normas estabelecidas em Lei Complementar da União, que venha a disciplinar a cooperação entre os entes federativos na promoção de programas de saneamento básico;
- f) Os dispositivos desta Lei e demais legislação municipal correlata.

II Administrativos:

- a) Plano Diretor de Gestão Estratégica - PDGE e seus vinculados Relatórios Anuais de Situação;
- b) Resoluções do Ente Regulador integrante do SMR, e
- c) Decisões e Arestos emanados do Ente Regulador do SMR.

III Contratuais:

- a) O instrumento de contrato de gestão ou de concessão e seu respectivo caderno de encargos;
- b) o edital de licitação da concessão, ou, se couber, o termo de sua dispensa ou inexigibilidade.

Seção II
Dos instrumentos administrativos

SUBSEÇÃO I
DO PLANO DIRETOR DE GESTÃO ESTRATÉGICA - PDGE

Art. 20. O Plano Diretor de Gestão Estratégica é o instrumento básico de regulação administrativa dos serviços, e toda e qualquer regulação administrativa ou contratual deve ser com ele conforme ou compatível.

Parágrafo único - Sem prejuízo da primazia de suas exigências e diretrizes, o Plano Diretor de Gestão Estratégica será considerado como Projeto Básico para fins da celebração do contrato de concessão e do procedimento à ele relativo.

Art. 21 - O Plano Diretor de Gestão Estratégica deverá ser elaborado mediante procedimento que permita a ampla participação popular e prever metas e critérios tendo em conta prazo de trinta anos.

§ 1º. Caso vencido o prazo de vigência do Plano Diretor de Gestão Estratégica, sem que tenha sido validamente revisado ou substituído, não serão permitidas quaisquer modificações em tarifas ou de preços.

§ 2º. O Plano Diretor de Gestão Estratégica deverá levar em consideração a legislação urbanística, colaborando com a racional e planejada ocupação do território municipal e a ampliação do direito à cidade.

Art. 22 - É conteúdo obrigatório do Plano Diretor de Gestão Estratégica:

I o diagnóstico da situação dos serviços, com indicação geográfica de modo a permitir identificar os diferentes graus de prestação de serviço e os relacionar

com os territórios do Município, especialmente os ocupados pela população de baixa renda;

II o Relatório de Impacto Sócio-Ambiental e Urbanístico dos serviços existentes e projetados, e bem como das obras e ações propostos para o seu aperfeiçoamento e expansão;

III A estimativa de demanda e de produção dos serviços, e de seus custos, durante o período de sua validade;

IV as prioridades, com as suas respectivas justificativas sócio-econômica e técnicas;

V os critérios e metodologia de avaliação permanente de sua execução, que deverá contar com a participação popular e ampla publicidade em todas as suas fases;

VI as recomendações de tecnologias que devam ser incorporadas aos serviços, tanto no que se refere à sua prestação, como no que se refere à sua gestão, planejamento e controle;

VII as recomendações de intervenção no uso e ocupação do solo, inclusive de alteração da legislação, no sentido de preservar e garantir a continuidade e melhoramento dos serviços;

VIII as medidas que se recomende devam ser tomadas por outros entes federativos, ou por outras pessoas públicas ou privadas, no sentido de garantir as condições técnicas, econômicas e ambientais para a boa prestação dos serviços;

IX prever instrumentos que permitam avaliar o impacto das políticas e ações propostas pelo PDGE no cálculo do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), segundo a metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU), e

X a demonstração do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços no prazo de vigência do PDGE.

§ 1º. Por meio de Resolução regulamentar-se-ão os conceitos expostos nos incisos do *caput* deste artigo e todo o mais que deva obrigatoriamente o Plano Diretor de Gestão Estratégica contemplar.

§ 2º. Dentre os instrumentos de avaliação e gestão do Plano Diretor de Gestão Estratégica obrigatoriamente deverá este prever e regular, nos seus aspectos gerais, o Relatório Anual de Situação.

SUBSEÇÃO II DAS DECISÕES E ARESTOS

Art. 23 - Nos termos da Resolução que fixar os procedimentos administrativos a serem observados pelo Ente Regulador, poderão determinadas reclamações de

usuários ou

explorador dos serviços, relativas aos exploradores dos serviços públicos, usuários ou qualquer integrante do SMR, ser conhecida e decidida pelo Ente Regulador, que, no uso de seus poderes regulatórios poderá editar:

I Decisão, quando se tratar de deliberação que venha a alcançar somente o caso submetido à apreciação;

II Aresto, quando se tratar de deliberação que deva alcançar os casos futuros ou pendentes de apreciação que se identifiquem com o submetido à apreciação.

§ 1º. As Decisões e Arestos não poderão contrariar o disposto no Plano Diretor de Gestão Estratégica ou em Resolução.

§ 2º. Admite-se Decisão ou Aresto com o fim de solver reclamação ofertada por usuário ou explorador dos serviços tendo em vista outros usuários, prestadores ou exploradores.

SUBSEÇÃO III DAS RESOLUÇÕES DO ENTE REGULADOR

Art. 24 - Todos os atos de regulação administrativa que não se enquadrem no Plano Diretor de Gestão Estratégica, inclusive seu Relatório Anual de Situação, ou nas Decisões ou Arestos, devem ser editados por meio de Resolução do Ente Regulador.

Art. 25 - As Resoluções do Ente Regulador deverão ser aprovadas por meio de Conselho cuja composição contemple a participação do Poder Público Municipal, dos usuários, de órgão ou ente de defesa do consumidor, do Sindicato de trabalhadores do setor, de órgãos ou entes públicos e entidades civis de defesa e promoção do meio-ambiente, de representantes dos servidores e empregados do Ente Regulador e dos exploradores do serviço.

SUBSEÇÃO IV DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Art. 26 - A elaboração do Plano Diretor de Gestão Estratégica, Relatórios de Situação, Resoluções, Decisões e Arestos, e aos atos que lhe sejam incidentes, especialmente a Consulta Pública e a Audiência Pública, deverão observar procedimento administrativo fixado por Resolução aprovada por decreto do Chefe do Executivo Municipal, que deverá prever que:

I nenhum texto de ato administrativo de regulação poderá ser adotado sem que o seu conteúdo tenha sido divulgado ao público e sem que este sobre ele possa se manifestar;

II nenhum texto de ato administrativo de regulação poderá ser adotado sem que o Ente Regulador tenha definitivamente decidido sugestões ou questionamentos tempestivamente ofertados;

III as respostas sobre sugestões e questionamentos devem ser adequadamente fundamentadas e acessíveis a todos os interessados, especialmente para os subscritores da sugestão ou do questionamento;

IV os que ofertaram questionamento ou sugestão serão, dentro de certos limites e forma, indenizados do trabalho e custo em que incorreram, especialmente pelo acesso de parcela de quantia depositada junto com o texto proposto de ato administrativo de regulação;

§ 1º. O valor depositado mencionado no inciso IV do *caput* deverá ter como referência os custos para a elaboração da proposta do texto do instrumento regulatório proposto e o critério de fixação de indenização poderão privilegiar entidades de pesquisa vinculadas às Universidades ou Institutos de Ensino Superior, desde que sem fins lucrativos.

§ 2º. O disposto no inciso IV do *caput* deste artigo não se aplica às Decisões.

Seção III Dos instrumentos contratuais

SUBSEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 27 - Fica autorizado que os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sejam explorados por meio de concessão, pelo prazo de trinta anos, mediante justificação circunstanciada, fundamentada pelo PDGE.

Art. 28 - O contrato de concessão deverá obedecer aos ditames de toda a regulação legal e administrativa em vigor, especialmente do Plano Diretor de Gestão Estratégica.

Art. 29 - Somente será autorizada a celebração de contrato de concessão com dispensa de licitação com sociedade de economia mista onde se confira ao Município participação em seu capital social e poderes de indicar proporcional número de cargos de administração e gestão.

§ 1º. Para os fins do *caput* deste artigo fica o Chefe do Poder Executivo autorizado a subscrever ou adquirir ações, e realizar ou aumentar o capital de sociedade de economia mista, desde que sem ônus financeiro para o Município.

§ 2º. A participação acionária do Município, mencionada no *caput* deste artigo, poderá se dar como pagamento da outorga onerosa da concessão e dos direitos à ela relativos.

§ 3º. No caso do parágrafo anterior, pelo menos metade das ações deverão ser dadas em pagamento ao Município com vínculo de inalienabilidade com prazo de vigência idêntico ao prazo da concessão.

Art. 31 - Cabe ao concessionário, por sua conta e risco, a execução dos serviços, respondendo pelos prejuízos causados ao Poder Concedente, aos usuários e à terceiros.

SUBSEÇÃO II
DAS CLAUSULAS NECESSÁRIAS

Art. 32 - São cláusulas necessárias do contrato de concessão, além daquelas previstas na legislação federal e nos regulamentos adotados com base nesta Lei, as que estabeleçam:

I o objeto da concessão, a área de prestação dos serviços e o prazo de duração da concessão e sua prorrogação, que sempre serão dependentes do Plano Diretor de Gestão Estratégica;

II a plena obediência ao estabelecido nos instrumentos de regulação, especialmente no que se refere aos padrões de qualidade dos serviços e os prazos para os atingir;

III o reconhecimento expresso dos poderes regulatórios do Ente Regulador, e o dever de obedecer fielmente suas Resoluções, Decisões e Arestos;

IV os aspectos gerais da forma de fiscalização de serviços, e a previsão de que ato administrativo de regulação sobre ela deverá dispor;

V o valor das tarifas e preços públicos, com demonstração contábil e econômica de cada um de seus componentes, e o critérios gerais a serem observados no seu reajuste ou revisão, proibida a adoção de Índices em substituição ao acompanhamento específico e direto da variação dos componentes que integram a tarifa;

VI a atribuição do Poder Concedente de fixar tarifas e preços, de acordo com o disposto nesta Lei, no instrumentos administrativos de regulação, no contrato e no procedimento administrativo que o antecedeu;

VII a exigência de publicação de demonstrações financeiras periódicas observada a forma e os critérios definidos em ato administrativo de regulação;

VIII a obrigação do Poder Concedente de anuir em operações de crédito que ao concessionário efetue com finalidade exclusiva de obter recursos necessários à realização dos investimentos previstos no Plano Diretor de Gestão Estratégica;

IX a obrigação do Poder Concedente de elaborar o Relatório de Passivo Ambiental, no início e no término da concessão, e, ainda, nas oportunidades fixadas por instrumento de regulação;

X a obrigação do concessionário de executar todas as obras necessárias à prestação dos serviços, em conformidade com os prazos estipulados;

XI as penalidades a que se sujeita o concessionário e a forma de sua aplicação, e a previsão de que estas poderão ser alteradas e disciplinadas por ato administrativo de regulação;

XII o direito do Poder Concedente de intervir nos serviços concedidos, retomá-los e extinguir a concessão nos casos e condições previstos nesta Lei, no contrato de concessão e no procedimento administrativo que o antecedeu;

XIII a responsabilidade do Município pela declaração de utilidade ou necessidade pública, arguição de urgência e todos os atos administrativos necessários para as desapropriações e instituição de servidões que o concessionário promoverá para a adequada prestação dos serviços, sob o seu exclusivo ônus;

XIV a obrigação do concessionário de usar o domínio público necessário à exploração e prestação dos serviços, observando sua afetação e legislação pertinente;

XV a obrigação do concessionário de zelar pela integridade dos bens vinculados aos serviços públicos concedidos;

XVI a obrigação do Poder Concedente de efetuar o levantamento e avaliação dos bens e direitos vinculados ao serviço, antes da entrega destes ao concessionário e por ocasião de sua reversão;

XVII os bens e direitos reversíveis, que deverão abranger todos aqueles entregues pelo Poder Concedente ao concessionário e os que vierem a ser amortizados pelas receitas da concessão, e a obrigatoriedade de que mantenham registro junto ao Ente Regulador;

XVIII a exigência de que o Ente Regulador anua com qualquer alienação ou negócio jurídico que tenha por objeto bens reversíveis ou essenciais à prestação dos serviços, inclusive os que impliquem sua modificação;

XIX o reconhecimento do direito do Poder Concedente de entrar imediatamente na posse e propriedade ou exercício dos bens e direitos vinculados aos serviços, por ocasião da extinção da concessão, arcando apenas com os ônus previstos nesta Lei e no contrato;

XX os casos de extinção da concessão;

XXI os critérios para cálculo e forma de pagamento das indenizações devidas ao concessionário, quando for o caso;

responsabilidade do Poder Concedente por todo e qualquer ônus, independente de sua natureza, relacionado com os serviços objeto da concessão, em que haja incorrido anteriormente à celebração do contrato de concessão, exceto aqueles cuja responsabilidade o próprio contrato, ou procedimento que o antecedeu, atribua ao concessionário;

XXIII o modo de solucionar divergências contratuais por meio da mediação e arbitragem e, caso insuficiente, o foro competente para que sejam definitivamente resolvidas.

§ 1º. É vedada a transferência total ou parcial de obrigações constantes do contrato de concessão, ou dos serviços concedidos.

§ 2º. Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, ao concessionário, nos termos e a forma do disposto em instrumento administrativo de regulação, poderá contratar terceiros para o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares, desde que isso não implique transferência dos serviços concedidos, detrimento de sua qualidade ou diminuição de sua responsabilidade.

§ 3º. As contratações mencionadas no § 2º. serão sempre regidas pelo direito privado, não se permitindo vínculo jurídico de qualquer natureza entre terceiros contratados e o Poder Concedente.

§ 4º. Nos contratos celebrados com o exclusivo fim de investimentos nos serviços, desde que autorizado pelo Ente Regulador, o concessionário poderá oferecer em garantia os direitos emergentes da concessão, até o limite fixado em ato administrativo de regulação e que garanta níveis adequados de funcionamento e a continuidade dos serviços.

§ 5º. O concessionário fica autorizado a obter a outorga de uso dos recursos hídricos necessários para a exploração ou prestação dos serviços, integrando tal direito obrigatoriamente o rol de bens e direitos reversíveis e vinculados à concessão.

§ 6º. A outorga de uso mencionada no parágrafo anterior, quando para a finalidade de prestar ou explorar os serviços concedidos, deverá ser obtida em nome do Poder Concedente, devendo correr por conta do concessionário todos os ônus advindos, durante o prazo de concessão.

SUBSEÇÃO III DO CONTRATO DE GESTÃO

Art. 32 – Nos casos em que a prestação dos serviços não se realize por meio de concessão será firmado contrato de gestão entre o Titular dos serviços e o prestador dos mesmos, cujo conteúdo será estabelecido pelo Ente Regulador, mantendo plena correspondência com os preceitos estabelecidos pela subseção anterior, de modo a preservar a isonomia que deve vigorar entre todos os regimes de prestação possíveis.

TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 34 - Revogam-se as disposições em contrário.

São José do Rio Preto, . . . de de 2003.

ANEXO 2

MINUTA DE PROJETO DE LEI MUNICIPAL CRIANDO AUTARQUIA DESTINADA A REGULAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO MUNICÍPIO

REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I - Objetivo

Art. 1.º - Este Regulamento dispõe sobre as condições técnicas e comerciais para a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município de São José do Rio Preto e as relações entre as entidades responsáveis pelos referidos serviços e seus usuários.

Seção II - Terminologia

Art. 2.º - Adota-se neste Regulamento a terminologia constante das normas referentes a sistemas de água e esgotos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Seção III - Entidades responsáveis

Art. 3.º - A entidade responsável pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é aqui designada como Organização Prestadora dos Serviços.

Seção IV - Princípios da prestação dos serviços

Art. 4.º - O abastecimento de água e o esgotamento sanitário deverão ser feitos de modo a garantir a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, entendendo-se como serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, nos moldes estipulados na legislação aplicável.

§ único – serão definidas no âmbito do Sistema Municipal de Regulação da prestação dos serviços objeto do presente Regulamento as condições objetivas de verificação da prestação de serviço adequado.

Art. 5.º - A prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário terá como metas permanentes:

- a) a satisfação dos usuários consistente com os padrões profissionais e a ética;

b) a melhoria

- continua dos serviços;
- c) a devida consideração aos requisitos da sociedade e do meio ambiente;
- d) a busca contínua da eficiência.

CAPÍTULO II

REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

Art. 6.º - As redes distribuidoras e coletoras serão, preferencialmente, assentadas em vias públicas e, excepcionalmente, em faixas de servidão.

Art. 7.º - Exceto quanto às redes tratadas no Capítulo III deste Regulamento, será de inteira e exclusiva responsabilidade da Organização Prestadora dos Serviços, a execução das redes distribuidoras e coletoras (inclusive as respectivas ligações prediais), envolvendo retirada do pavimento, escavação, reparo, instalação ou substituição de peças e materiais, reaterro e reposição do pavimento, serviços estes que deverão obedecer ao padrão de qualidade estabelecido nas normas aplicáveis da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e nas especificações que serão estabelecidas no âmbito do Sistema Municipal de Regulação - SMR; será também de inteira e exclusiva responsabilidade da Organização Prestadora dos Serviços a manutenção das redes distribuidoras e coletoras que forem doadas às mesmas de acordo com o disposto nos Artigos 15 e 16 deste Regulamento, envolvendo as mesmas atividades anteriormente discriminadas no presente Artigo.

§ único - Quando os serviços acima decorrerem de dano atribuído ao usuário ou quando executados por solicitação do mesmo, mas não se caracterizarem como serviços de manutenção, os custos decorrentes serão debitados ao usuário responsável, pela Organização Prestadora dos Serviços.

Art. 8.º - As despesas decorrentes da execução de obras de ampliação ou remanejamento das redes em ocasiões anteriores às previstas nos Contratos de Gestão ou de Concessão correrão por conta do interessado, conforme a regra prevista no § único do Art. 19 deste regulamento, sendo tais remanejamentos ou ampliações incorporados aos sistemas públicos, independentemente de cessão.

Art. 9.º - Os órgãos da administração direta ou indireta da União, Estado ou Município custearão as despesas referentes à

**remoção,
remanejamento ou modificação de tubulações ou outras
instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de
esgotamento sanitário decorrentes de obras que executarem ou
que forem executadas por terceiros com sua autorização.**

**Art. 10 - Os hidrantes da rede distribuidora somente
poderão ser operados pela Organização Prestadora dos Serviços
para manutenção da rede ou dos próprios hidrantes ou pelo
Corpo de Bombeiros para combate a incêndio, para o que o SMR
fornecerá àquela corporação todas as informações necessárias.**

**Art. 11 - A Organização Prestadora dos Serviços
estabelecerá as normas e padrões aplicáveis a toda e qualquer
instalação dos referidos sistemas, as quais seguirão as normas
técnicas brasileiras e, quando aplicável, as internacionais,
devendo tais normas ser obedecidas inclusive na execução de
tais instalações por entidades públicas ou privadas nos
empreendimentos mencionados no Capítulo III deste
Regulamento.**

CAPÍTULO III LOTEAMENTOS

**Art. 12 - Todos os projetos de loteamento, esteja ou não prevista a
construção imediata de edificações, deverão ser submetidos por seu
empreendedor à Organização Prestadora dos Serviços, a qual, a seu exclusivo
critério, manifestará:**

- a) se as redes do loteamento poderão ser imediatamente conectadas às redes existentes;
- b) se o loteamento deverá ter sistemas independentes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a serem futuramente integrados aos sistemas existentes de água e esgotos;
- c) se o loteamento deverá ter sistemas independentes que não serão futuramente incorporados aos sistemas existentes.

§ único - A manifestação será feita formalmente através de uma carta de declaração sobre a viabilidade de interligação do sistema de água e esgoto do loteamento aos sistemas públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário. Caso a interligação seja viável serão fornecidos os pontos e as condições da interligação. Em qualquer caso serão fornecidas as diretrizes para a elaboração do projeto. Além disso, a carta de declaração conterá as informações necessárias à aprovação do loteamento no GRAPROHAB. A carta de declaração será expedida pela Organização Prestadora dos Serviços.

Art. 13 - Nas hipóteses previstas nas alíneas a e b do Artigo anterior, os projetos das redes e, conforme o caso, aquelas relativas às demais instalações necessárias, deverão ser elaborados pelo empreendedor e submetidos, juntamente com a respectiva estimativa de custo, à prévia aprovação da Organização Prestadora dos Serviços.

§ 1.º - Os referidos projetos deverão obedecer às Normas Brasileiras correspondentes e às exigências adicionais feitas pela Organização Prestadora dos Serviços.

§ 2.º - Havendo interesse do loteador, os projetos de água e esgoto do loteamento poderão ser elaborados pela Organização Prestadora dos Serviços mediante pagamento a ser acordado entre as partes.

Art. 14 - Nas mesmas hipóteses mencionadas no Artigo anterior, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se o mesmo a comunicar à **Organização Prestadora dos Serviços**, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data de início da construção, a qual será fiscalizada pela mesms.

§ 1.º - O início da construção estará condicionado à apresentação prévia do certificado do GRAPROHAB aprovando o loteamento e, eventualmente, das licenças ambientais junto à Secretaria do Meio Ambiente, DEPRN, DAEE e CETESB e outros órgãos de controle caso elas tenham sido exigidas por alguma entidade durante o processo de aprovação do loteamento.

§ 2.º - Concomitantemente à construção deverá ser elaborado o cadastro das obras e instalações, de acordo com as normas da **Organização Prestadora dos Serviços**.

§ 3.º - Os materiais hidráulicos a serem utilizados na implantação dos sistemas de água e esgoto dos loteamentos deverão ser adquiridos de fornecedores qualificados pela **Organização Prestadora dos Serviços**. Todo o material hidráulico será inspecionado pela **Organização Prestadora dos Serviços** antes da sua aplicação. Para tanto, o loteador deverá comunicar com dez dias de antecedência o local onde os materiais poderão ser inspecionados.

§ 4.º - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá, a seu exclusivo critério, exigir controle tecnológico das obras do loteamento para garantir a qualidade de itens como: concreto, solos, resistência de materiais, impermeabilização, estanqueidade, entre outros. Nesse caso o loteador ficará obrigado a contratar o laboratório de controle tecnológico de ilibada reputação devendo, para tanto, indicar para a **Organização Prestadora dos Serviços** três alternativas para que ela selecione uma.

empreendedor poderá solicitar que a **Organização Prestadora dos Serviços** se incumba da construção referida no *caput* deste Artigo, mediante pagamento.

Art. 15 - Na hipótese prevista na alínea a do Artigo 12, os sistemas deverão, tão logo concluída sua construção, ser doados à **Organização Prestadora dos Serviços**, cabendo à mesma executar as interligações das redes do empreendimento às dos sistemas existentes.

Art. 16 - Na hipótese prevista na alínea b do Artigo 12, a **Organização Prestadora dos Serviços** decidirá se a operação e manutenção dos sistemas independentes ficarão a cargo das mesmas (caso em que tais sistemas deverão ser doados à **Organização Prestadora dos Serviços**) ou a cargo do empreendedor ou do empreendimento (caso no qual não se fará a doação).

Art. 17 - As doações previstas nos Artigos 15 e 16 deverão ser acompanhadas da entrega dos respectivos cadastros, elaborados conforme disposto no parágrafo primeiro do Artigo 14 deste Regulamento e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental tais como: licenças de funcionamento da CETESB, aprovação de plantio de vegetação pelo DEPRN, entre outros.

Art. 18 - Na hipótese prevista na alínea c do Artigo 12, a operação e manutenção ficarão a cargo do empreendedor ou do empreendimento, não sendo feita a doação.

CAPÍTULO IV LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 19 - É obrigatória a ligação às redes de água e de esgotos de todas as edificações localizadas em área atendida pelas referidas redes.

§ único – Os pedidos de ligação em locais onde não existam redes somente serão atendidos caso o solicitante arque com as despesas decorrentes dos prolongamentos excedentes a 15 m (quinze metros) a serem feitos nas redes, arcando a **Organização Prestadora dos Serviços** com o custo correspondente àquela extensão, ou após a execução das redes pela **Organização Prestadora dos Serviços** dentro de seu programa de expansão.

Art. 20 - As ligações de água, que são parte integrante do sistema de distribuição de água, constituindo assim patrimônio público, têm início na tubulação distribuidora, terminando imediatamente após o cavalete, iniciando-se nesse ponto (designado para os fins deste Regulamento como “ponto de entrega de água”), a instalação predial de água, de responsabilidade exclusiva do usuário.

§ único - É de responsabilidade do usuário a construção ou instalação, imediatamente após a execução da ligação de água, de abrigo do cavalete, de acordo com projeto que lhe será fornecido, sem ônus, pela **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 21 - As

ligações de esgotos, que são parte integrante do sistema de coleta de esgotos, constituindo assim patrimônio público, têm início na tubulação coletora, terminando na caixa de inspeção situada imediatamente após a divisa do imóvel, sendo tal caixa parte integrante da instalação predial de esgoto, de responsabilidade exclusiva do usuário e designada para os fins deste Regulamento como “ponto de recebimento de esgotos”.

Art. 22 - As ligações de água e esgoto serão executadas, pela Organização Prestadora dos Serviços, a pedido dos interessados, satisfeitas as exigências estabelecidas neste Regulamento e nas normas e instruções técnicas das mencionadas entidades, consistindo em ligação direta das instalações prediais às respectivas redes, ligação esta que será feita em área pública, exceto no caso previsto na alínea c do Artigo 28 deste Regulamento.

§ 1.º - A Organização Prestadora dos Serviços deverá estabelecer procedimentos ágeis para receber e executar as ligações, definindo prazos máximos para a execução.

§ 2.º - A execução das ligações de água e de esgotos será feita gratuitamente pela Organização Prestadora dos Serviços sempre que a execução dessas ligações for solicitada anteriormente à execução das redes de água e esgotos; quando a solicitação for posterior à execução das redes, o interessado deverá recolher antecipadamente o custo das mesmas, sendo que o valor relativo aos mencionados serviços ser-lhe-á informado sem ônus pela Organização Prestadora dos Serviços.

§ 3.º - É vedada a execução de ligações anteriormente ao início da construção de imóvel no terreno.

Art. 23 - As ligações somente serão efetuadas mediante identificação do endereço do imóvel, sem prejuízo das exigências adicionais previstas no Artigo 28 deste Regulamento.

§ 1.º - Excetuam-se do disposto neste Artigo as ligações, designadas como “temporárias”, que são as destinadas a atividades passageiras, tais como circos, parques de diversões e feiras de amostras, sempre que realizadas em instalações não permanentes, caso em que exigir-se-á do interessado a apresentação de alvará expedido pela Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto e o recolhimento antecipado dos custos da ligação e de sua posterior remoção e do valor correspondente ao consumo estimado.

§ 2.º - O consumo das ligações temporárias será medido e, verificado a qualquer momento excesso em relação ao valor do consumo estimado, o interessado deverá recolher o valor correspondente a tal excesso e ao novo consumo estimado.

Art. 24 - As

ligações serão cadastradas em nome do proprietário do imóvel, podendo este autorizar que o sejam em nome do usuário, permanecendo, contudo, o proprietário do imóvel como responsável por qualquer débito do usuário.

§ único - As ligações temporárias serão, sempre, cadastradas em nome do solicitante.

Art. 25 - Qualquer interessado poderá solicitar à **Organização Prestadora dos Serviços** informações a respeito da existência de redes ou de previsão de execução das mesmas, informações que serão prestadas gratuitamente.

Art. 26 - Em princípio, haverá apenas uma única ligação de água e uma única ligação de esgotos para cada imóvel, independentemente do número de economias existentes no mesmo, salvo nas seguintes situações:

- a) economias não residenciais localizadas no piso térreo de edifícios e com saída para o logradouro público onde se localizarem as redes, que deverão ter, cada uma, sua própria ligação de água e de esgoto;
- b) imóveis localizados em terrenos com frente para mais de uma via pública, que poderão ter mais de uma ligação de água ou de esgotos, a critério da **Organização Prestadora dos Serviços**;
- c) situações em que, a critério da **Organização Prestadora dos Serviços**, seja tecnicamente indicada a existência de mais de uma ligação;
- d) situações em que, a critério da **Organização Prestadora dos Serviços**, seja tecnicamente indicado que uma única ligação atenda a mais de um imóvel.

Art. 27 - O lançamento de esgotos nas redes será sempre feito por gravidade; havendo necessidade de recalque, este descarregará na caixa de inspeção mencionada no Artigo 21 deste Regulamento.

Art. 28 - A execução de ligação de esgoto de edificações cuja soleira esteja em cota inferior à da via pública obedecerá às seguintes condições:

- a) caso a cota de saída da ligação esteja suficientemente acima da geratriz superior da tubulação coletora, a ligação será efetuada da forma convencional;
- b) caso a cota de saída da ligação esteja abaixo da geratriz superior da tubulação coletora ou mesmo acima mas não o suficiente para proporcionar a declividade necessária ao bom escoamento dos despejos, o usuário deverá executar, às suas expensas, uma instalação de bombeamento destinada a elevar os despejos até a Caixa de Passagem e a ligação entre esta e a tubulação coletora será efetuada da forma convencional;

- c) alternativamente ao previsto na alínea anterior, a ligação de esgoto poderá ser feita através de terreno lindeiro, em faixa de servidão estabelecida entre os proprietários dos imóveis envolvidos.

Art. 29 - Os despejos de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação, deverão obrigatoriamente dispor de instalação retentora de areia e graxa, aprovada previamente pela **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 30 - A execução da ligação de esgoto para coleta de despejos de características diferentes dos domésticos será condicionada à execução de instalação de tratamento que enquadre as características de tais despejos nos parâmetros estabelecidos na legislação aplicável.

§ único - As instalações de tratamento previstas neste Artigo serão de propriedade e responsabilidade integral do respectivo usuário.

Art. 31 - O dimensionamento das ligações prediais de água e esgoto é de responsabilidade da **Organização Prestadora dos Serviços**, em função das vazões prováveis e das demais condições técnicas.

§ 1.º - As ligações de água e esgoto somente poderão ser modificadas, no todo ou em parte, a critério da **Organização Prestadora dos Serviços**, por iniciativa das mesmas ou a pedido do proprietário ou do usuário do imóvel, em função das características reais do consumo.

§ 2.º - A modificação, total ou parcial, das ligações de água e esgotos, quando solicitada pelo usuário, será custeada pelo mesmo.

Art. 32 - Caberá à **Organização Prestadora dos Serviços** a responsabilidade pela execução ou modificação da ligações prediais e pelo fornecimento de todos os materiais componentes das mesmas, de acordo com seus padrões construtivos.

CAPÍTULO V

INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 33 - As instalações prediais de água e esgoto deverão ser executadas em conformidade com o presente Regulamento e com as Normas Técnicas Brasileiras.

Art. 34 - A execução e a conservação das instalações prediais de água e esgoto serão efetuadas pelo usuário, às suas expensas, podendo a **Organização Prestadora dos Serviços** vistoriá-las para verificar sua adequação ao disposto no presente Regulamento.

Art. 35 - Constitui obrigação do usuário reparar, na sua instalação predial de água, todos os defeitos que ocasionem perdas ou vazamentos.

Art. 36 - É proibido:

- a) conectar as instalações prediais de água a tubulações que não sejam de propriedade da **Organização Prestadora dos Serviços**;
- b) executar derivação em canalizações da instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel;
- c) executar conexão em tubulações da instalação predial de esgotos para esgotar outro imóvel;
- d) usar nas instalações prediais de água quaisquer dispositivos que possam prejudicar o sistema de abastecimento de água;
- e) lançar águas pluviais na instalação predial de esgotos ou na rede coletora de esgotos;
- f) usar dispositivos no medidor de água que, de qualquer forma possam comprometer a precisão na medição do consumo;
- g) violar o lacre do medidor de água;
- h) lançar esgotos na instalação predial de águas pluviais ou na rede coletora de águas pluviais;
- i) descarregar, em aparelhos sanitários ou em caixa de inspeção da instalação predial de esgotos, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferentes do higiênico, águas quentes de caldeiras, panos, estopas, folhas, ácidos e substâncias explosivas, inflamáveis ou que desprendam gases.

Art. 37 - As edificações deverão ser providas de reservatório domiciliar de água, situado acima da laje do último pavimento, com volume mínimo igual ao consumo médio diário.

§ 1.º - Além do reservatório previsto neste Artigo, as edificações com mais de 2 (dois) pavimentos deverão ser providas de reservatório inferior, de capacidade pelo menos igual à do superior, sendo o abastecimento do reservatório superior feito por instalação de bombeamento de propriedade e responsabilidade do usuário.

§ 2.º - O reservatório inferior previsto no parágrafo anterior poderá ser dispensado pela **Organização Prestadora dos Serviços** sempre que, a exclusivo juízo da mesma, haja condições técnicas para o abastecimento direto para o reservatório superior.

§ 3.º - Os

reservatórios de que trata este Artigo serão projetados e construídos de modo a garantir os seguintes requisitos de ordem técnica e sanitária:

- a) perfeita estanqueidade;
- b) construção ou revestimento com materiais que não possam comprometer a qualidade da água;
- c) superfície interna lisa, resistente e impermeável;
- d) possibilidade de esgotamento total;
- e) proteção contra inundações, infiltrações e penetração de corpos estranhos;
- f) cobertura adequada;
- g) válvula de flutuador que vede a entrada de água quando cheio;
- h) extravasor com diâmetro superior ao da tubulação de alimentação, desaguando em ponto perfeitamente visível;
- i) nos reservatórios enterrados, abertura de inspeção com bordas salientes com altura de pelo menos 15 (quinze) centímetros acima do solo.

§ 4.º - É proibida a passagem de tubulações de esgoto sanitário ou pluvial pela cobertura ou pelo interior dos reservatórios, bem como a existência de depósitos ou incineradores de lixo sobre os reservatórios ou a menos de 1 (um) metro dos mesmos.

Art. 38 - É obrigatória a existência, na instalação predial de esgoto, de caixa de gordura sifonada que receba águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, sendo de responsabilidade do usuário a limpeza periódica da mesma.

Art. 39 - No caso de indústrias, postos de serviço com instalações de lavagem de veículos, instalações comerciais de grande porte (tais como "shopping centers" e similares) e clubes recreativos com piscinas, exigir-se-á para aceite do pedido de ligação a apresentação dos projetos das instalações hidráulico-sanitárias, podendo ainda a **Organização Prestadora dos Serviços** proceder à vistoria da execução das referidas instalações.

Art. 40 - As responsabilidades da **Organização Prestadora dos Serviços** pela prestação de serviço adequado no que toca ao abastecimento de água e à coleta de esgotos respectivamente cessam no ponto de entrega da água e no de recebimento dos esgotos (tal como definidos nos Artigos 20 e 21 deste Regulamento), sendo de responsabilidade do usuário qualquer anormalidade que ocorra nas instalações prediais após os pontos acima mencionados, cabendo, contudo, à **Organização Prestadora dos Serviços** orientar e esclarecer o usuário quanto aos procedimentos necessários para corrigir problemas nas instalações prediais.

CAPÍTULO VI MEDIÇÃO E ESTIMATIVA DOS VOLUMES

Art. 41 - Em princípio, todas as ligações prediais de água serão providas de medidor, dimensionado pela **Organização Prestadora dos Serviços** de acordo com as características previstas para o consumo da ligação.

Art. 42 - O consumo a ser cobrado das ligações desprovidas de medidor será o consumo mínimo estipulado para a categoria da respectiva ligação, conforme estabelecido no Artigo 54 deste Regulamento.

Art. 43 - O usuário deverá assegurar o livre acesso ao medidor ao agente credenciado pela **Organização Prestadora dos Serviços** por delegação daquela.

Art. 44 - Caso o livre acesso ao medidor seja impedido a **Organização Prestadora dos Serviços** poderá, sem prejuízo do disposto no Artigo 77, estimar o consumo com base nos efetivamente verificados anteriormente.

Art. 45 - Somente a **Organização Prestadora dos Serviços** poderá instalar, substituir ou remover o medidor de água bem como fazer modificações ou substituições no respectivo cavalete.

Art. 46 - A **Organização Prestadora dos Serviços** deverá prever, em seus procedimentos comerciais, a obrigatoriedade de repetição da leitura do medidor sempre que o consumo apurado num determinado mês divergir significativamente do consumo médio do usuário.

Art. 47 - O usuário poderá, a qualquer tempo, solicitar à **Organização Prestadora dos Serviços** a aferição do medidor instalado em sua ligação, sendo debitado do custo da mesma, devendo a **Organização Prestadora dos Serviços** prever, em seus procedimentos comerciais, sistemática para revisão das contas referentes ao mês anterior ao do período anterior à aferição.

Art. 48 - O serviço de esgotamento sanitário será cobrado com base no volume medido ou estimado do consumo de água, salvo nos casos de existência de medidor de esgotos, de acordo com o Artigo 50 deste Regulamento.

Art. 49 - Caso o usuário disponha de fonte própria de abastecimento de água, esta deverá estar provida de medidor fornecido ou aprovado pela **Organização Prestadora dos Serviços**, com base nas leituras do qual será determinado o volume a ser considerado para cobrança do serviço de esgotamento sanitário; alternativamente, esta cobrança poderá ser feita conforme estipulado no Artigo 50 deste Regulamento, sendo de responsabilidade do usuário o custo do referido medidor.

Art. 50 - A instalação de medidor de esgotos poderá feita pelo usuário e à suas expensas, de acordo com projeto previamente aprovado pela **Organização Prestadora dos Serviços**, nos seguintes casos:

a) quando o usuário possuir fonte própria de abastecimento de água, desprovida de medidor aprovado pela **Organização Prestadora dos Serviços**;

b) quando o usuário for uma indústria em que, pelas características da mesma, o volume de esgotos seja significativamente inferior ao volume consumido de água, seja por incorporação desta ao produto final ou por evaporação da mesma.

Art. 51 - Existindo medidor de água de fonte própria ou medidor de esgotos, aplica-se o disposto nos Artigos 43 e 44 deste Regulamento.

CAPÍTULO VII FATURAMENTO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 52 - Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela **Organização Prestadora dos Serviços** serão remunerados por tarifas aplicadas aos volumes determinados conforme disposto no Capítulo anterior.

Art. 53 - Para efeito de faturamento e cobrança, considerar-se-á, para cada ligação, a natureza da economia ou economias servidas pela mesma, sendo as economias classificadas em “categorias de uso” de acordo com os critérios seguintes:

I – Residencial

- a) cada casa ou apartamento de uso exclusivamente residencial;
- b) cada casa ou apartamento de uso residencial mas que abrigue pequena atividade comercial ou industrial exercida por pessoa residente.

II – Comercial

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por pessoa física ou jurídica para exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviços;
- b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel, não importa de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias “residencial”, “industrial” ou “pública”.

III – Industrial

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – FIBGE, ressalvado o disposto na alínea b do inciso I deste Artigo.

IV – Pública

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade de entidade da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, de direito público;
- b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por entidade privada sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública.

V – Grandes consumidores

- a) cada imóvel cujo consumo de água seja superior a 400 m³ (quatrocentos metros cúbicos) por mês.

VI – Receita garantida

- a) cada imóvel que tenha firmado contrato de fornecimento com a **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 54 - O volume mínimo a ser considerado para efeito de emissão das contas de água e esgoto será de:

- a) categoria residencial: 10 m³ por economia por mês;
- b) categoria comercial: 10 m³ por economia por mês;
- c) categoria industrial: 15 m³ por economia por mês;
- d) categoria pública: 10 m³ por economia por mês;
- e) categoria grande consumidor: 400 m³ por economia por mês;
- f) categoria “receita garantida”: 100.000 m³ por economia por mês.

§ único - As ligações que consumirem num determinado mês um volume inferior ao mínimo não terão compensações nos meses seguintes nem devoluções relativas a períodos anteriores.

Art. 55 - As faturas de cobrança dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, doravante chamadas “contas de água e esgoto”, serão emitidas mensalmente, uma para cada ligação de água, levando em conta as tarifas estipuladas nos Artigos 56, 57 e 58, no consumo de água da ligação (medido conforme disposto no Capítulo VI deste Regulamento) e o constante dos Artigos 59 e 60.

§ 1.º - As contas discriminarão os valores correspondentes ao serviço de abastecimento de água, ao serviço de esgotamento sanitário, à contribuição para manutenção do Sistema de Regulação e os impostos ou contribuições legais que eventualmente vierem a recair sobre os serviços.

§ 2.º - Quando a medição deixar de ser efetuada as contas serão emitidas com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses ou no consumo mínimo, prevalecendo o de maior valor.

§ 3.º - Quando a conta for emitida com base no consumo médio dos últimos seis meses, será feita compensação, para mais ou para menos, na fatura seguinte.

§ 4.º - As contas serão entregues no endereço cadastrado ou em outro endereço indicado pelo usuário, com antecedência não inferior a 10 (dez) dias em relação ao seu vencimento.

Art. 56 - As tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são baixadas periodicamente por Decreto do Poder Executivo.

Art. 57 - Os valores das tarifas somente poderão ser alterados por decreto do Prefeito Municipal de São José do Rio Preto.

Art. 58 - Quando a ligação servir a várias economias da mesma categoria de uso, o volume mínimo a ser considerado será o somatório dos volumes mínimos daquelas economias e o valor da tarifa será o da referida categoria.

Art. 59 - Quando a ligação servir a várias economias de diferentes categorias de uso, o volume mínimo a ser considerado será o somatório dos volumes mínimos daquelas economias e o valor da conta será calculado considerando-se os volumes e as tarifas de cada uma das categorias.

Art. 60 - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá firmar contratos de prestação de seus respectivos serviços com clientes em condições especiais.

Art. 61 - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá cobrar multas e juros de mora legais dos usuários que não fizerem o pagamento das contas de água e esgotos até a data estipulada para seu vencimento.

Art. 62 - A Organização Prestadora dos Serviços poderá, a qualquer tempo e nos termos da lei e do presente Regulamento, suspender o fornecimento de água aos usuários em débito, bem como cobrar os serviços necessários à execução do corte de fornecimento e seu restabelecimento além das multas e juros de mora; entretanto, no caso de contas sem registro de débito anterior, o usuário deverá ser notificado por escrito da existência do débito e estipulando uma data limite para regularização da situação antes de ser efetivada a suspensão do fornecimento.

Art. 63 - Nenhum usuário, independentemente da categoria de uso ou de qualquer outro critério, estará isento do pagamento das contas mensais de água e esgoto.

Art. 64 - Para a coleta de esgotos não domésticos (que somente poderão ser lançados na rede de esgotamento sanitário se atenderem ao disposto no Artigo 30 deste Regulamento e na legislação vigente), o valor da conta mensal será obtido com base no volume determinado conforme disposto nos Artigos 48, 49 e 50 deste Regulamento e considerando-se, além do preço unitário

várias faixas de consumo, um fator F calculado pela seguinte expressão:

$$F = (DBO/300) \times (DQO/600) \times (SS/300)$$

na qual:

- DBO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda bioquímica de oxigênio em 5 dias e a 20 graus centígrados, adotando-se o valor de 300 mg/l se a concentração média for inferior a tal valor;
- DQO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda química de oxigênio, adotando-se o valor de 600 mg/l se a concentração média for inferior a tal valor;
- SS é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, de sólidos em suspensão, adotando-se o valor de 300 mg/l caso a concentração média for inferior a tal valor.

Art. 65 - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá, para efeito de cobrança dos serviços de coleta de esgotos não domésticos, preparar tabelas com valores médios do coeficiente F aplicáveis a diferentes tipos de indústrias; tal tabela deverá ser submetida à prévia aprovação no âmbito do SMR.

Art. 66 - O disposto nos Artigos 64 e 65 somente se aplica no caso de esgotos coletados e encaminhados a uma estação de tratamento de esgoto da **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 67 - Além da cobrança das tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a **Organização Prestadora dos Serviços** poderá cobrar, por outros tipos de serviços prestados, os valores baixados por Decreto do Poder Executivo.

Art. 68 - A **Organização Prestadora dos Serviços** deverá prever, em seus procedimentos comerciais, a faculdade de, a pedido do usuário, revisar o valor da conta quando a mesma for de valor significativamente superior ao valor médio das contas da ligação em virtude de ocorrência de vazamento na instalação predial, desde que o usuário assuma o compromisso de reparar o vazamento.

CAPÍTULO VIII INFRAÇÕES E SANÇÕES

Art. 69 - São consideradas infrações:

- I - Atrasar o pagamento de contas;
- II - Impedir o acesso ao medidor ou às instalações prediais de água e esgotos por agente devidamente autorizado da **Organização Prestadora dos Serviços**;

III - Intervir nas instalações dos serviços de água e esgoto, inclusive nos ramais prediais, independentemente de tal intervenção provocar danos de qualquer natureza;

IV - Ligar clandestinamente qualquer tubulação à rede distribuidora de água ou à rede coletora de esgotos, ou promover tal ligação;

V - Violar ou retirar o medidor de água ou tentar, por qualquer meio, prejudicar a precisão do mesmo;

VI - Instalar dispositivo no ramal predial ou na instalação predial que provoque sucção na rede distribuidora;

VII - Utilizar qualquer tubulação das instalações prediais de água ou de esgoto para abastecer ou esgotar outro imóvel ou economia;

VIII - Desperdiçar água em situações de emergência, calamidade pública ou racionamento;

IX - Efetuar construção que impeça ou prejudique o acesso ao ramal predial ou ao medidor;

X - Lançar águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários ou na rede coletora, direta ou indiretamente;

XI - Lançar esgotos sanitários em tubulação de águas pluviais ou encaminhá-los, de qualquer forma, a curso de água natural;

XII - Lançar, nas instalações prediais de esgotos sanitários ou na rede coletora dos mesmos, qualquer resíduo líquido que, por sua natureza, exija tratamento prévio ou quaisquer substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferentes do higiênico, águas quentes de caldeiras, panos, estopas, folhas, ácidos e substâncias explosivas, inflamáveis ou que desprendam gases;

XIII - Conectar instalação predial que receba água de fonte própria com instalação alimentada por água procedente do sistema público;

XIV - Interligar instalações prediais de água de prédios distintos;

XV - Prestar informação falsa em atendimento à solicitação da **Organização Prestadora dos Serviços**;

XVI - Iniciar obras de instalação de água ou esgoto em loteamento ou agrupamento de edificações sem autorização da **Organização Prestadora dos Serviços**;

XVII - Alterar projeto de instalação de água ou esgoto em loteamento ou agrupamento de edificações sem autorização da **Organização Prestadora dos Serviços**;

XVIII - Restabelecer ligação cortada pela **Organização Prestadora dos Serviços**;

XIX - Empregar nas instalações de água e esgotos de loteamentos e agrupamentos de edificações, materiais não aprovados pela **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 70 - As infrações enumeradas no Artigo anterior ensejarão a aplicação, ao responsável, das sanções pecuniárias previstas nos Artigos 71 a 75 que se seguem, sem prejuízo de outras sanções estipuladas no presente Regulamento, particularmente em seu Artigo 81.

sanções pecuniárias serão (exceto no caso da infração prevista no inciso I do Artigo 69), em cada caso, calculadas pela expressão:

$$S = 100 \times k_1 \times k_2 \times UFIR$$

na qual:

- k_1 é um coeficiente que reflete a gravidade da infração, conforme o disposto no Artigo 72.
- k_2 é um coeficiente igual a 1 (um) para as ligações residenciais e 2 (dois) para as ligações não residenciais;
- UFIR é a Unidade Fiscal de Referência estabelecida pela Receita Federal.

Art. 72 – Os valores do coeficiente k_1 serão os seguintes:

- a) para as infrações previstas nos incisos IX e XV do Artigo 69 – 1 (um);
- b) para as infrações previstas nos incisos II, XII, XIV e XVI do Artigo 69 – 2 (dois);
- c) para as infrações previstas nos incisos III, IV, V, VI, VII, VIII, X, XI, XIII, XVII, XVIII e XIX do Artigo 69 – 3 (três).

Art. 73 – A sanção pecuniária para a infração prevista no inciso I do Artigo 69 será igual a um percentual da conta em atraso, percentual esse que será igual ao máximo permitido pela legislação vigente, sendo tal sanção incorporada ao valor da conta de água e esgotos seguinte.

Art. 74 – Às sanções aplicáveis às infrações previstas nos incisos IV, VII, X, XI, XII, XIII e XIV do Artigo 69 será acrescido o custo da remoção, a ser feita pela **Organização Prestadora dos Serviços** da instalação irregular.

Art. 75 – À sanção aplicável à infração prevista no inciso XVIII do Artigo 69 será acrescido o custo da total remoção do ramal, a ser feita pela **Organização Prestadora dos Serviços**.

Art. 76 - Com exceção da sanção prevista no Artigo 73, cujo valor será incluído na conta de água e esgotos seguinte, nos demais casos haverá comunicação por escrito ao infrator, concedendo-lhe o prazo de 10 (dez) dias consecutivos para o pagamento, transcorrido o qual o débito será consignado na ficha cadastral do imóvel e que deverá ser quitado previamente a qualquer solicitação referente ao mesmo imóvel.

Art. 77 - Sem prejuízo das sanções previstas neste Capítulo, a **Organização Prestadora dos Serviços** comunicará às autoridades ambientais as infrações ao disposto no inciso XI do Artigo 69 bem como, se o fato for suscetível de ensejar agressão ambiental, as infrações ao disposto no inciso XII do mesmo Artigo.

Também sem prejuízo das sanções previstas neste Capítulo, as infrações que caracterizarem dano ao patrimônio da **Organização Prestadora dos Serviços** ou sob a sua guarda e responsabilidade, serão levadas ao conhecimento da autoridade policial competente.

CAPÍTULO IX INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 79 - Cabe à **Organização Prestadora dos Serviços** efetuar o abastecimento de água de forma contínua e permanente, salvo as interrupções para manutenção, caso fortuito ou força maior.

§ único – As interrupções para manutenção deverão ser amplamente divulgadas, com indicação das zonas afetadas e dos prazos prováveis necessários para a normalização dos serviços.

Art. 80 - Nos casos de eventos anormais que ensejem declaração de situação de emergência ou de calamidade pública ou nos casos de anormalidade do abastecimento por motivo de força maior, a **Organização Prestadora dos Serviços** poderá estabelecer planos de racionamento para reduzir ao mínimo as consequências da falta de água.

§ 1.º - Nos casos dos planos de racionamento previstos neste Artigo, a **Organização Prestadora dos Serviços** deverá contemplar, prioritariamente, estabelecimentos tais como hospitais, postos de saúde, escolas, asilos, orfanatos, creches e similares.

§ 2.º - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá impor, em conjunto com o plano de racionamento, normas de restrição ao consumo de água, incluindo a imposição de penalidades aos infratores de tais normas, penalidades que poderão incluir a interrupção do fornecimento de água.

Art. 81 - Sem prejuízo da aplicação das sanções pecuniárias previstas no Capítulo anterior, a **Organização Prestadora dos Serviços** poderá interromper o fornecimento de água nos seguintes casos:

- I - Impontualidade no pagamento da conta;
- II - Construção, ampliação, reforma ou demolição sem regularização perante a **Organização Prestadora dos Serviços**;
- III - Interdição judicial ou administrativa;
- IV - Instalação de bombas com sucção na rede de distribuição de água;
- V - Desvio de água para terceiros;
- VI - Desperdício de água nas situações previstas no inciso VIII do Artigo 69 deste Regulamento;
- VII - Ligação clandestina ou abusiva;
- VIII - Intervenção no ramal de água ou de esgoto;
- IX - Abandono do imóvel;

prolongada do usuário, mediante solicitação do mesmo ou de pessoa autorizada;

XI - Descumprimento das normas, especificações e outras estipulações da **Organização Prestadora dos Serviços** mencionadas neste Regulamento;

XII - Interconexões perigosas, suscetíveis de provocar contaminação da rede de distribuição;

XIII - Impedimento ou dificuldade da leitura do medidor por duas vezes consecutivas;

XIV - Descumprimento do disposto nos incisos IV, VII, XII, XIII, XIV do Artigo 69 deste Regulamento.

§ único – No caso de ligações da categoria pública, a **Organização Prestadora dos Serviços** deverá adotar um critério seletivo de interrupção de fornecimento, de modo a não prejudicar ou paralisar serviços essenciais tais como hospitais, escolas e outros.

Art. 82 - As interrupções previstas no Artigo anterior serão efetivadas 10 (dez) dias após a entrega da comunicação nesse sentido ao usuário.

§ 1.º - A interrupção causada pelo fato previsto no inciso XII do Artigo anterior poderá ser efetuada imediatamente caso haja indicação ou concordância das autoridades municipais ou estaduais de Saúde.

§ 2.º - Os serviços interrompidos serão restabelecidos tão logo cessados ou removidos os motivos que ensejaram a interrupção ou satisfeitas as condições estipuladas pela **Organização Prestadora dos Serviços** para o restabelecimento e após o recolhimento das sanções pecuniárias previstas no Capítulo X deste Regulamento.

Art. 83 - O restabelecimento do fornecimento será feito pela **Organização Prestadora dos Serviços** tão logo sanado o motivo da interrupção e satisfeitas as exigências cabíveis, entre as quais o pagamento antecipado do custo da interrupção e do restabelecimento.

Art. 84 - A **Organização Prestadora dos Serviços** poderá remover, total ou parcialmente, a ligação predial de água caso o usuário restabeleça ou procure restabelecer o fornecimento, sendo os custos da interrupção do fornecimento e da remoção da ligação lançados na ficha cadastral do imóvel para cobrança por ocasião do restabelecimento do fornecimento.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 85 - Este Regulamento entrará em vigor após aprovado por decreto do Prefeito Municipal de São José do Rio Preto e de sua publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Art. 86 - A

Organização Prestadora dos Serviços manterá em todos os seus locais de atendimento exemplares do presente Regulamento para consulta dos interessados, fornecendo cópias aos mesmos a custo limitado ao de sua reprodução gráfica.

Art. 87 - Compete ao SMR dirimir quaisquer dúvidas oriundas da aplicação do presente Regulamento, recebendo as reclamações dos usuários e atuando junto à **Organização Prestadora dos Serviços** sempre que tais reclamações sejam julgadas procedentes.

ANEXO 3

REGIMENTO INTERNO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO

ESPECIFICAÇÕES DE SERVIÇO ADEQUADO

1 DEFINIÇÕES E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A caracterização da prestação de um serviço de água e esgoto adequado baseia-se nas definições estabelecidas na Lei 8.987/95 que, em seu Capítulo II, estabelece:

Art. 6.º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1.º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas .

Neste regulamento, a obrigação de prestação de serviço adequado é estendida a qualquer prestador, seja público ou privado, definindo-se cada um dos requisitos citados na lei como segue :

Regularidade	Obediência às regras estabelecidas nos Instrumentos de Regulação;
Continuidade	Os serviços devem ser contínuos, sem interrupções, exceto nas situações previstas nos Instrumentos de Regulação;
Eficiência	A obtenção do efeito desejado no custo previsto;
Segurança	A ausência dos riscos de danos para os usuários, para a população em geral, para os empregados e instalações do serviço e para a propriedade pública ou privada;
Atualidade	Modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão dos serviços (única definição constante da Lei N.º 8987/95);
Generalidade	Universalidade do direito ao atendimento;
Cortesia	Grau de civilidade com que os empregados do serviço atendem aos usuários;
Modicidade das tarifas	Valor relativo da tarifa no contexto do orçamento do usuário.

Para verificar se os serviços atendem aos requisitos acima, são definidos indicadores objetivos.

Os indicadores abrangem os serviços de água e esgoto como um todo, tanto no que se refere às suas características técnicas, quanto às administrativas, comerciais e de relacionamento direto com os usuários.

Os requisitos de Segurança e Atualidade são entendidos como princípios que devem nortear a atuação da prestadora, não sendo expressos através de indicadores. A prestadora deve utilizar-se de técnicas e equipamentos modernos e tecnologicamente avançados, buscando um nível de qualidade elevado nos serviços prestados. A modernidade de técnicas e instrumentos é arma eficaz para a obtenção de melhores resultados, sejam eles relacionados aos aspectos qualitativos ou quantitativos dos serviços prestados, e certamente terão reflexos positivos sobre os índices definidos neste regulamento.

No caso do requisito Segurança, a prestadora deve sempre considerar no desenvolvimento dos seus serviços, os requisitos técnicos de segurança estabelecidos nas normas brasileiras (e internacionais se for o caso), visando garantir que não ocorram danos aos usuários, à população em geral, aos seus empregados, e às propriedades públicas ou privadas.

Um serviço será considerado adequado se atender às condições estabelecidas no detalhamento dos indicadores definidos a seguir.

2 INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

2.1 Qualidade da água distribuída

O sistema de abastecimento de água, em condições normais de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido pelo Ministério da Saúde.

A qualidade da água distribuída será medida pelo **índice de qualidade da água - IQA**.

Este índice procura identificar, de maneira objetiva, a qualidade da água distribuída à população. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa performance depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

O IQA será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido. Para garantir essa representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colimetria, fixada pelo MS, deve também ser adotada para os demais que compõe o índice.

A frequência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Para apuração do IQA, o sistema de controle de qualidade da água a ser implantado pela prestadora deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

O IQA é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela que se segue, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 1,0 (uma) U.T. (unidade de turbidez)	0,2
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) e menor que um valor limite a ser fixado de acordo com as condições do sistema	0,25
pH	pH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 8,5 (oito e meio).	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,7 (sete décimos) e menor que 0,9 (nove décimos) mg/l (miligramas por litro)	0,15
Bacteriologia	BAC	Menor que 1,0 (uma) UFC/100 ml (unidade formadora de colônia por cem mililitros).	0,30

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, exceto no que diz respeito à bacteriologia, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQA} = 0,20 \times P(\text{TB}) + 0,25 \times P(\text{CRL}) + 0,10 \times P(\text{PH}) + 0,15 \times P(\text{FLR}) + 0,30 \times P(\text{BAC})$$

onde:



probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez.

P(CRL) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual.

P(PH) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH.

P(FLR) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos.

P(BAC) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

A apuração mensal do IQA não isenta a prestadora de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do IQA verificados nos últimos doze meses, de acordo com tabela abaixo :

Valores do IQA	Classificação
Menor que 80 %	Ruim
Maior ou igual a 80 % e menor que 90 %	Regular
Maior ou igual a 90 % e menor que 95 %	Bom
Maior ou igual a 95 %	Ótimo

Para efeito deste regulamento, a água produzida será considerada adequada se a média dos IQA's apurados no ano for igual ou superior a 90% (conceito Bom), não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% (conceito Ruim).

2.2 Cobertura do sistema de abastecimento de água

A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar se os requisitos da Atualidade e Generalidade são ou não respeitados na prestação do serviço de abastecimento de água. Importa ressaltar que este indicador não deve ser analisado isoladamente, pois o fato de um imóvel estar conectado à rede pública de abastecimento não garante que o usuário esteja plenamente atendido. Este índice deve, portanto, sempre ser considerado em conjunção com dois outros, o IQA - Indicador de qualidade da água distribuída, e o ICA - Índice de continuidade do abastecimento, pois somente assim pode-se considerar que a ligação do usuário é adequadamente suprida com água potável na quantidade e qualidades requeridas.

A cobertura pela rede distribuidora de água será apurada pela expressão seguinte:

$CBA = (NIL \times 100) / NTE$, onde:

CBA = cobertura pela rede distribuidora de água, em percentagem

NIL = número de imóveis ligados à rede distribuidora de água

NTE = número total de imóveis edificadas na área de prestação

Na determinação do número total de imóveis edificadas (NTE) não serão considerados os imóveis não ligados à rede distribuidora localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, perante a Prefeitura Municipal e demais poderes constituídos, e perante a prestadora. Não serão considerados ainda os imóveis abastecidos exclusivamente por fontes próprias de produção de água.

Para efeito deste regulamento, o nível de cobertura de um sistema de abastecimento de água será considerado conforme tabela a seguir:

Cobertura (%)	Classificação do serviço
Menor que 80 %	Insatisfatório
Maior ou igual a 80 % e inferior a 95 %	Satisfatório
Maior ou igual a 95 %	Adequado

Considera-se que o serviço é adequado se a porcentagem de cobertura for maior que 90%. Verificando-se valores inferiores, no início da vigência do contrato de prestação, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar o prazo para se atingir o índice adequado. A fixação deste prazo dependerá das condições locais e da equação econômica financeira do empreendimento, a ser definida previamente.

2.3 Continuidade do abastecimento de água

Para verificar o atendimento ao requisito da continuidade dos serviços prestados, é definido o índice de continuidade do abastecimento - ICA. Este indicador, determinado conforme as regras aqui fixadas, estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação dos serviços, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos usuários. Os índices requeridos são estabelecidos de modo a garantir as expectativas dos usuários quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por ele aceito.

O índice consiste, basicamente, na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pela prestadora pode ser considerado normal,

comparado ao tempo

total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

Para apuração do valor do ICA deverá ser medido continuamente o nível d'água em todos os reservatórios em operação no sistema, e registradas as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento. A determinação desses pontos será feita pelo órgão técnico do sistema de regulação, devendo ser representativa e abranger todos os setores de abastecimento. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 3.000 (três mil) ligações. O órgão técnico do sistema de regulação poderá, a seu exclusivo critério, exigir que a prestadora instale registradores de pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nesses pontos deverão ser considerados na apuração do ICA.

A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida previamente ou, alternativamente, proposta pela prestadora, desde que atenda às exigências técnicas de apuração do ICA, a critério do órgão técnico do sistema de regulação.

O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$\text{ICA} = [(\square \text{TPM8} + \square \text{TNMM}) \times 100] / \text{NPM} \times \text{TTA}$$

onde:

ICA = índice de continuidade do abastecimento de água, em porcentagem (%)

TTA = tempo total da apuração, que é o tempo total, em horas, decorrido entre o início e o término de um determinado período de apuração. Os períodos de apuração poderão ser de um dia, uma semana, um mês ou um ano.

TPM8 = tempo com pressão maior que 8 metros de coluna d'água, que é o tempo total, medido em horas, dentro de um período de apuração, durante o qual um determinado registrador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 8 metros de coluna d'água.

Observação: O valor de pressão mínima sugerida como 8 metros de coluna d'água, poderá ser alterado, pelo órgão técnico do sistema de regulação, de acordo com as condições locais.

TNMM = tempo com nível maior que o mínimo, que é o tempo total, medido em horas, dentro de um período de apuração, durante o qual um

determinado

reservatório permaneceu com o nível d'água em cota superior ao nível mínimo de operação normal, sendo este nível mínimo aquele que não traz prejuízos ao abastecimento de água e que deverá ser definido em conjunto com o órgão técnico do sistema de regulação.

NPM = número de pontos de medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados em um período de apuração, assim entendidos os pontos de medição de nível de reservatório e os de medição de pressão na rede de distribuição.

Não deverão ser considerados, para cálculo do ICA, registros de pressões ou níveis de reservatórios abaixo dos valores mínimos estabelecidos, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento da prestadora, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais aos serviços e outros.

Os valores do ICA para o sistema como um todo, calculado para o período de um ano, definem o nível de regularidade do abastecimento classificado conforme tabela abaixo :

Valores do ICA	Classificação do sistema
Inferior a 95 %	Abastecimento intermitente
Entre 95 % e 98 %	Abastecimento irregular
Superior a 98 %	Abastecimento satisfatório

Para efeito deste regulamento, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados para cada mês do ano for superior a 98%, não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 95%.

O órgão técnico do sistema de regulação poderá fixar outras condições de controle estabelecendo limites para o ICA de pontos específicos, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle dos serviços prestados.

2.4 Índice de Perdas no sistema de distribuição

O índice de perdas no sistema de distribuição deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível. Tal condição, além de colaborar para a preservação dos recursos naturais, tem reflexos diretos sobre os custos de operação e investimentos do

abastecimento, e conseqüentemente sobre as tarifas, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas.

O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

$$IPD = (VLP - VAF) \times 100 / VLP$$

onde:

IPD = índice de perdas de água no sistema de distribuição (%);

VLP = volume de água líquido produzido, em metros cúbicos, correspondente à diferença entre o volume bruto processado na estação de tratamento e o volume consumido no processo de potabilização (água de lavagem de filtros, descargas ou lavagem dos decantadores e demais usos correlatos), ou seja,

VLP é o volume de água potável efluente da unidade de produção; a somatória dos VLP's será o volume total efluente de todas as unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água;

VAF = volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam; o volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações com hidrômetro, de mesma categoria de uso.

Para efeito deste regulamento o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento é considerado conforme tabela a seguir:

Nível de perdas	Classificação
Acima de 40 %	Inadequado
Entre 30 % e 40 %	Regular
Entre 25 % e 30 %	Satisfatório
Abaixo de 25 %	Adequado

Para efeito deste regulamento é considerado adequado o sistema onde a média aritmética dos índices de perda mensais seja inferior a 25%. O órgão técnico do sistema de regulação deverá definir o prazo necessário para que o índice de perdas alcance o valor considerado adequado, e suas etapas intermediárias.

3 INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ESGOTOS SANITÁRIOS

3.1 Cobertura do sistema de esgotos sanitários

Do mesmo modo que no caso do sistema de abastecimento de água, a cobertura da área de prestação por rede coletora de esgotos é um indicador que busca o atendimento dos requisitos de Atualidade e Generalidade, atribuídos pela lei aos serviços considerados adequados.

A cobertura pela rede coletora de esgotos será calculada pela seguinte expressão:

$$CBE = (NIL \times 100) / NTE$$

onde:

CBE = cobertura pela rede coletora de esgotos, em percentagem;

NIL = número de imóveis ligados à rede coletora de esgotos;

NTE = número total de imóveis edificadas na área de prestação .

Na determinação do número total de imóveis ligados à rede coletora de esgotos (NIL) não serão considerados os imóveis ligados a redes que não estejam conectadas à coletores tronco, interceptores ou outros condutos que conduzam os esgotos à uma instalação adequada de tratamento.

Na determinação do número total de imóveis edificadas (NTE) não serão considerados os imóveis não ligados à rede coletora localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, perante a Prefeitura Municipal e demais poderes constituídos, e perante a prestadora. Não serão considerados ainda os imóveis cujos proprietários se recusem formalmente a ligar seus imóveis ao sistema público.

O nível de cobertura de um sistema de esgotos sanitários será classificado conforme tabela abaixo:

Porcentagem de Cobertura	Classificação do serviço
Menor que 60 %	Insatisfatório
Maior ou igual a 60 % e inferior a 80 %	Satisfatório
Maior ou igual a 80 %	Adequado

Para efeito deste regulamento, é considerado adequado o sistema de esgotos sanitários que apresentar cobertura igual ou superior a 80% .

Verificando-se valores inferiores no início da vigência do contrato de prestação, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar o prazo para se atingir o índice adequado. A fixação deste prazo dependerá das condições locais e da equação econômico-financeira do empreendimento a ser definida no estudo.

3.2 Eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários

A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo número de desobstruções de redes coletoras e ramais prediais que efetivamente forem realizadas **por solicitação dos usuários**. A prestadora deverá manter registros adequados tanto das solicitações como dos serviços realizados.

As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da prestadora, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou através de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos de modo a conscientizar os usuários do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

O índice de obstrução de ramais domiciliares (IORD) deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

O índice de obstrução de redes coletoras (IIRC) será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão da mesma em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (mil).

Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e enquanto a prestadora não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos índices IORD e IIRC, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

Para efeito deste regulamento o serviço de coleta dos esgotos sanitários é considerado eficiente e, portanto adequado, se:

- A média no ano dos IORD, calculados mensalmente, for inferior a 20 (vinte), podendo este valor ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses em um ano;
- A média no ano dos IIRC, calculados mensalmente, deverá ser inferior a 200 (duzentos), podendo ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses por ano.

3.3 Eficiência do tratamento de esgotos

Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais. O órgão técnico do sistema de

regulação poderá, contudo, estabelecer condições mais exigentes que as determinadas na legislação, sempre que tal seja tecnicamente justificável.

A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo **índice de qualidade do efluente - IQE**.

Esse índice procura identificar, de maneira objetiva, os principais parâmetros de qualidade dos efluentes lançados. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade dos efluentes descarregados, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

O IQE será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de efluentes coletadas no conduto de descarga final das estações de tratamento de esgotos, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido.

A frequência de apuração do IQE será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Para apuração do IQE, o sistema de controle de qualidade dos efluentes a ser implantado pela prestadora deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

O IQE é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida para cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Materiais sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 ml / l (um mililitro por litro) - ver observação 1.	0,35
Substâncias solúveis em hexana	SH	Menor que 100 mg / l (cem miligramas por litro)	0,30
DBO	DBO	Menor que 60 mg/ l - ver observação 2.	0,35

Observação 1: em teste de uma hora em cone Imhoff

Observação 2: DBO de 5 (cinco) dias a 20° C (vinte graus centígrados)

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida através da teoria da distribuição normal ou de Gauss.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQE será obtido através da seguinte expressão:

$$IQE = 0,35 \times P(SS) + 0,30 \times P(SH) + 0,35 \times P(DBO)$$

na qual:

P(SS) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis;

P(SH) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para substâncias solúveis em hexana;

P(DBO) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio.

A apuração mensal do IQE não isenta a prestadora da obrigação de cumprir integralmente o disposto na legislação vigente nem de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores.

A qualidade dos efluentes descarregados nos corpos d'água naturais será classificada de acordo com a média dos valores do IQE verificados nos últimos doze meses, de acordo com tabela abaixo :

Valores do IQE	Classificação
Menor que 80 %	Ruim
Maior ou igual a 80 % e menor que 90 %	Regular
Maior ou igual a 90 % e menor que 95 %	Bom
Igual ou maior que 95 %	Ótimo

Para efeito deste regulamento, o efluente lançado será considerado adequado se a média dos IQE's apurados no ano for igual ou superior a 95% (conceito Bom), não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 90% (conceito Ruim). Verificando-se valores inferiores no início da vigência do contrato de prestação, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar o prazo para se atingir o indicador adequado. A fixação deste prazo dependerá das condições locais e da equação econômico-financeira do empreendimento a ser definida no estudo.

4 INDICADORES GERENCIAIS

4.1 Índice de eficiência na prestação de serviços e no atendimento ao público

A eficiência no atendimento ao público e na prestação dos serviços pela prestadora deverá ser avaliada através do **Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público - IESAP**.



deverá ser calculado com base na avaliação de diversos fatores indicativos da performance da prestadora quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades de seus clientes.

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação dos serviços será atribuído um valor, de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Para a obtenção das informações necessárias à determinação dos indicadores, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar os requisitos mínimos do sistema de informações a ser implementado pela prestadora. O sistema de registro deverá ser organizado adequadamente e conter todos os elementos necessários que possibilitem a conferência pelo órgão técnico do sistema de regulação.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são:

a) Fator 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência

Será medido o período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo cliente e a data efetiva de conclusão.

A Tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é a apresentada a seguir:

Serviço	Prazo para atendimento das solicitações
Ligação de água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta d'água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$I_1 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido}}{86} \times 100$$

Quantidade total de serviços realizados

O valor a ser atribuído ao fator 1 obedecerá à tabela abaixo:

Índice de eficiência dos prazos de atendimento - %	Valor
Menor que 75 %	0
Igual ou maior que 75 % e menor que 90 %	0,5
igual ou maior que 90 %	1,0

b) Fator 2 - Eficiência da programação dos serviços

Definirá o índice de acerto da prestadora quanto à data prometida para a execução do serviço.

A prestadora deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento acima definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executadas na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

$$I 2 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido}}{\text{Quantidade total de serviços realizados}} \times 100$$

O valor a ser atribuído ao fator 2 obedecerá à tabela que se segue:

Índice de eficiência da programação	Valor
Menor que 75	0
Igual ou maior que 75 e menor que 90	0,5
Igual ou maior que 90	1,0

No caso de reprogramação de datas prometidas deverá ser buscado um novo contato com o cliente, informando-o da nova data prevista. Serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração do fator.

c) Fator 3 - Disponibilização de estruturas de atendimento ao público

As estruturas de atendimento ao público disponibilizadas serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades :

- Atendimento em escritório da prestadora.
- Sistema 195 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.
- Atendimento personalizado domiciliar (ou seja, o funcionário da prestadora responsável pela leitura dos hidrômetros e/ou entrega de contas, aqui denominado “agente comercial”, deve atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço sempre que solicitado); para tanto a prestadora deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão.
- Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Este quesito será avaliado pela disponibilização ou não das possibilidades elencadas, e terá os seguintes valores:

Estruturas de atendimento ao público	Valor
Duas ou menos estruturas	0
Três das estruturas	0,5
as quatro estruturas	1,0

d) Fator 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio (s) da prestadora

A adequação da estrutura de atendimento ao público em cada um dos prédios da prestadora será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a - distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;

b - distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;

c - facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;

d - facilidade de identificação;

e - conservação e limpeza;

f - coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;

g - número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;

h - período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;

i - período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 195 menor ou igual a 3 minutos.

Este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 6 ou menos itens	0
Atendimento de 7 itens	0,5
Atendimento de mais que 7 itens	1,0

e) Fator 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio (s) da prestadora

Toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário. Por outro lado, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém bastante simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre a prestadora e o usuário.

Este fator procurará medir a adequação das instalações da prestadora ao usuário característico de cada cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito.

A definição do que significa “melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito” leva em consideração os seguintes itens:

- separação dos ambientes de espera e atendimento
- disponibilidade de banheiros;
- disponibilidade de bebedouros de água;
- iluminação e acústica do local de atendimento;
- existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- preparo dos profissionais de atendimento;
- disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0

Com base nas condições definidas, o **Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público - IESAP**, será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{Valor Fator 1} + 3 \times \text{Valor Fator 2} + 2 \times \text{Fator 3} + 1 \times \text{Fator 4} + 1 \times \text{Fator 5}$$

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público da prestadora, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações: regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete); satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove), e ótimo se superior a 9 (nove).

4.2 Índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

A metodologia de definição desse indicador segue o mesmo princípio utilizado para o anterior, pois, também neste caso, a importância relativa dos fatores apresentados depende da condição, cultura e aspirações dos usuários. Os pesos de cada um dos fatores relacionados são apresentados a seguir, sendo que no caso do índice de micromedição foi atribuída forte ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

São as seguintes as condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

a) Condição 1

Índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I_1 = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100}{\text{Número total de ligações existentes no final do mês}}$$

De acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser aferida anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedicação (%)	Valor
Menor que 98 %	0
Maior que 98 %	1,0

b) Condição 2

O sistema de comercialização adotado pela prestadora deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações . Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico. A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$$I_2 = \frac{\text{Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} \times 100}{\text{Número total de atendimentos realizados no mês (balcão e telefone)}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 2 obedecerá à tabela a seguir :

Faixa de valor do I_2	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20 %	1,0
Entre 20 % e 30 %	0,5
Maior que 30 %	0

c) Condição 3

O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após a verificação pela prestadora, sem custo para o usuário, das instalações hidráulicas do imóvel, de modo a verificar a existência de vazamentos. O sistema a ser utilizado deverá selecionar as contas com consumo superior a 2 (duas) vezes o consumo médio da ligação. Constatado o vazamento a conta deverá ser emitida pela média (apenas uma), perdendo esse direito o usuário que não consertar o vazamento e a situação persistir na próxima emissão.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador o número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$$I_3 = 100 \times$$

Número de exames prediais realizados no mês / Número de contas emitidas no mês com consumo maior que duas vezes a média

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela prestadora, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

O valor a ser atribuído à Condição 3 será :

Faixa de valor do I_3	Valor a ser atribuído à Condição 3
Maior que 98 %	1,0
Entre 90 % e 98 %	0,5
Menor que 90 %	0

d) Condição 4

A prestadora deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela prestadora será medido através do indicador:

$$I_4 = \frac{\text{Número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{Número total de ligações de água no mês}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 4 será :

Faixa de valor do I_4	Valor a ser atribuído à Condição 4
Maior que 0,7	1,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Menor que 0,5	0

O órgão técnico do Sistema de Regulação deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da população.

e) Condição 5

Para as

contas não pagas sem registro de débito anterior, a prestadora deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, e com definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação do corte.

O nível atendimento a essa condição pela prestadora será efetuado através do indicador:

$I_5 = 100 \times \text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadora no mês} / \text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês}$

O valor a ser atribuído à Condição 5 será:

Faixa de valor do I_5	Valor a ser atribuído à Condição 5
Maior que 98 %	1,0
Entre 95 % e 98 %	0,5
Menor que 95 %	0

f) Condição 6

A prestadora deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 horas da comunicação pelo mesmo da efetuação do pagamento de seus débitos. Feita a comunicação o usuário não necessitará comprovar o pagamento do débito naquele momento, devendo, no entanto, o contrato de prestação, autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é:

$I_6 = 100 \times \text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} / \text{Número total de restabelecimentos}$

O valor a ser atribuído à Condição 6 será:

Faixa de valor do I_6	Valor a ser atribuído à Condição 6
Maior que 95 %	1,0
Entre 80 % e 95 %	0,5
Menor que 80 %	0

condições definidas, o **índice de adequação da comercialização** dos serviços (IACS) será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IACS} = 5 \times \text{Valor Condição 1} + 1 \times \text{Valor Condição 2} + 1 \times \text{Valor Condição 3} + 1 \times \text{Valor Condição 4} + 1 \times \text{Valor Condição 5} + 1 \times \text{Valor Condição 6}$$

O sistema comercial da prestadora, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações: regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete); satisfatório se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove) e ótimo se superior a 9 (nove).

4.3 Indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços

Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da prestadora, deverão contar com treinamento especial de relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento (no posto de atendimento, telefônico ou domiciliar), visando a obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos, a forma como o usuário deverá ser tratado, uniformes para o pessoal de campo e do atendimento, lay-out dos crachás de identificação e conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

A prestadora deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir possíveis desvios.

A aferição dos resultados obtidos pela prestadora será feita anualmente, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. A empresa será contratada pelo órgão técnico do sistema de regulação mediante licitação e paga pela prestadora.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com a prestadora, no período de três meses que antecederem a realização da pesquisa. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

- atendimento via telefone;
- atendimento personalizado;

- atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se resolveu satisfatoriamente suas solicitações. Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido. Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerado o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos pela prestadora serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 80% ou mais do total.

5 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES

É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação dos serviços prestados pela prestadora, que os índices apurados tenham ampla divulgação para os usuários. Assim, anualmente, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pela prestadora, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito “adequado” não foi alcançado, apontando-se quais serão as ações a serem tomadas pela prestadora para a correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.

ANEXO 4

REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

NORMAS PARA VERIFICAÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

INTRODUÇÃO

O conceito de equilíbrio econômico-financeiro aplica-se a qualquer regime de prestação dos serviços. A preocupação com o mesmo não constitui tradição dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do País, devendo-se apenas ressaltar, ainda que em termos, as companhias estaduais de saneamento que, por força dos pressupostos que determinaram sua criação nos últimos 30 anos, operam segundo os preceitos dos assim denominados Estudos de Viabilidade Global, (em virtude de adotarem tarifas regionais), o que representa apenas uma aproximação precária ao modelo tratado neste Anexo. No caso dos serviços municipais, o tratamento racional aqui adotado para a questão do seu equilíbrio econômico-financeiro constitui inovação.

Por outro lado, tal inovação surge em decorrência do advento da Lei Federal N.º 8.987/95 – Lei das Concessões de Serviços Públicos – que disciplina a matéria. Conforme amplamente discutido na seção 1 deste relatório, a disciplina dessa lei deve ser estendida a qualquer regime de prestação.

As Normas objeto deste Anexo fazem, a todo momento, menção à concessão e a conceitos associados a esse regime, uma vez que os preceitos da referida lei ficam imediatamente inteligíveis. A aplicação destas Normas a outros regimes de prestação demandará adaptação da terminologia adotada, medida que se insere no contexto das atribuições do órgão regulador que dará operacionalidade ao Sistema Municipal de Regulação. Assim, as situações e termos aqui referidos, tais como *“propostas apresentadas pela concessionária à licitação”, “contrato”, “edital”*, deverão ser substituídos por equivalentes, no caso de outro regime de prestação.

A fonte primária de elementos norteadores dessa adaptação é o PDGE, que constitui a peça de planejamento que institucionaliza todas as referências aplicáveis a quaisquer regimes de prestação dos serviços.

1 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

1.1 O equilíbrio econômico-financeiro dos serviços será mantido ao longo do período de planejamento, mediante a aplicação dos instrumentos da alteração de tarifas e/ou da repactuação de cláusulas contratuais.

1.2 A alteração das tarifas e a repactuação de cláusulas contratuais têm como objetivo assegurar o equilíbrio econômico-

financeiro do

contrato, desde que os usuários sejam preservados de quaisquer efeitos decorrentes da ineficiência da concessionária ou do descumprimento, pela mesma, das condições contratuais, entendendo-se que não se caracterizam como tais os causados por fatores alheios à capacidade de previsão ou gerenciamento da concessionária.

1.3 O equilíbrio econômico-financeiro se caracteriza pelo estado contratual de equivalência entre os encargos da concessionária e as retribuições que lhe são devidas pelos usuários dos serviços, mediante aplicação das tarifas correspondentes, de acordo com a equação econômico-financeira acordada.

1.4 A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será realizada mediante a análise, consideração e decisão, no âmbito do Sistema Municipal de Regulação, quanto aos fatores capazes de modificá-lo, os quais são, para os fins destas Normas, definidos como Fator Inflação/Deflação (FID) e Fator de Equilíbrio Intrínseco (FEI).

1.5 O FID representa o efeito exclusivo da inflação ou deflação no equilíbrio econômico-financeiro do contrato e será determinado conforme procedimento estabelecido na seção 2.

1.6 O FEI representa a influência de todos os fatores internos e externos capazes de alterar o estado de equilíbrio econômico-financeiro intrínseco do empreendimento objeto do contrato, depurado da influência da inflação ou deflação e será determinado conforme procedimento estabelecido na seção 3. Qualquer das partes contratantes poderá solicitar, a qualquer tempo, mediante justificação, o início de um processo de verificação da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos da seção 3.

1.7 Qualquer alteração de tarifas será calculada pela seguinte expressão:

$A_t = FID \times FEI$, onde

A_t é o índice a ser aplicado, mediante multiplicação, às tarifas, com vistas à sua alteração, objetivando restaurar o equilíbrio econômico-financeiro do empreendimento;

FID é o Fator Inflação/Deflação;

FEI é o Fator de Equilíbrio Intrínseco.

1.8 Para os efeitos destas Normas, considera-se que o equilíbrio econômico-financeiro do contrato está mantido sempre que o Valor Presente Líquido (VPL) do empreendimento, calculado à taxa de desconto contratual, se mantiver entre 95 % (noventa e cinco por cento) e 105 % (cento e cinco por cento) do VPL contratual.

1.9 VPL contratual é aquele constante do contrato ou decorrente de revisão contratual resultante da aplicação das regras destinadas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme estabelecido em 10.2.3.

1.10 Para os efeitos destas normas, “regime de eficiência” é o expresso pelos indicadores de produtividade adotados na formulação do PDGE ou declarados pela adjudicatária do contrato de concessão na Proposta Comercial apresentada à licitação correspondente.

1.11 As alterações de tarifas não poderão fundamentar-se em nenhuma ineficiência da concessionária, devendo, portanto, realizar-se em condição de plena conformidade com o regime de eficiência.

1.12 Entende-se que os valores propostos pela adjudicatária do contrato de concessão para as tarifas **T** asseguram necessariamente o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, obedecidas as demais condições estipuladas no Edital e seus Anexos.

1.13 A execução dos procedimentos descritos nas seções 2, 3 e 4 será procedida no âmbito do Sistema Municipal de Regulação.

2 MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO MEDIANTE CONSIDERAÇÃO EXCLUSIVA DA INFLAÇÃO OU DEFLAÇÃO

2.1 A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro mediante consideração exclusiva da Inflação ou Deflação será realizada por meio da aplicação do FID, calculado conforme estabelecido nos itens que se seguem.

2.2 A data

de referência de preços de todos os insumos utilizados pelas licitantes, bem como dos valores propostos para as tarifas **T**, é o dia quinze do mês anterior ao da data-limite prevista para apresentação das propostas¹⁴.

2.3 O valor do FID será calculado conforme procedimento abaixo, que reflete a variação ponderada dos índices relativos aos principais componentes de custo considerados na sua formação.

$$\text{FID} = [P_1 (\text{IMO}_i / \text{IMO}_0) + P_2 (\text{IEE}_i / \text{IEE}_0) + P_3 (\text{ITQ}_i / \text{ITQ}_0) + P_4 (\text{ICC}_i / \text{ICC}_0) + P_5 (\text{IPCA}_i / \text{IPCA}_0)]$$

onde:

FID é o Fator de Inflação/Deflação a ser aplicado à **T**;

IMO_i é o índice correspondente a preços de serviços com predominância de mão-de-obra da FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) da USP, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração;

IMO₀ é o mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior ao da data de referência de preços;

IEE_i é o valor da tarifa de energia elétrica, convencional, subgrupo A4 (2,3 a 25 kV), praticada pela concessionária local no segundo mês anterior ao da alteração;

IEE₀ é o valor da mesma tarifa acima, no segundo mês anterior ao da data de referência de preços;

ITQ_i é o índice da coluna 53 (Total da Indústria de Transformação Química) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração;

ITQ₀ é o mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior ao da data de referência de preços;

ICC_i é o índice da coluna 1A (Índice Nacional da Construção Civil) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração;

ICC₀ é o mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior ao da data de referência de preços;

¹⁴ No caso de concessões. Se tratar-se de outro regime, o Sistema Municipal de Regulação estabelecerá uma data de referência.

IPCA_i é o Índice de

Preços ao Consumidor Amplo, do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração;

IPCA₀ é o mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior ao da data de referência de preços;

P₁, P₂, P₃, P₄ e P₅ são os pesos a aplicar a cada índice, declarados pela concessionária em sua Proposta Comercial¹⁵.

2.4 Na hipótese de um ou mais índices não estarem disponíveis na época prevista para o cálculo do FID, serão utilizados os últimos valores conhecidos, fazendo-se, quando publicados os índices definitivos, a imediata correção dos cálculos.

2.5 Se, por qualquer motivo, for suspenso o cálculo dos índices acima mencionados, serão adotados, por um período não superior a 6 (seis) meses, outros índices de custos ou preços, escolhidos de comum acordo entre as partes.

2.6 Na hipótese de o cálculo dos índices ser definitivamente encerrado, outros índices que retratem a variação de preços dos principais componentes de custos considerados na formação do valor da tarifa de referência serão estabelecidos no âmbito do Sistema Municipal de Regulação.

2.7 Sempre que forem constatadas modificações substanciais na participação dos diversos componentes de custos previstos na fórmula de cálculo do FID, a mesma poderá ser alterada, visando sua adequação à nova realidade.

3 MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO MEDIANTE CONSIDERAÇÃO DOS FATORES INTRÍNSECOS DO EMPREENDIMENTO, INDEPENDENTE DA INFLAÇÃO OU DEFLAÇÃO

3.1 A verificação da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro mediante consideração dos fatores intrínsecos do empreendimento, independentemente da inflação ou deflação, será realizada anualmente, repetindo-se o procedimento adotado para o planejamento econômico-financeiro da concessão segundo a mesma sistemática exposta no Relatório N.º 4 do

¹⁵ Ver Nota 1.

PDGE,

complementada, sempre que for o caso, pelas disposições a seguir:

3.2 A data-base da revisão do planejamento será o dia 31 de dezembro do ano imediatamente anterior ao ano da revisão.

3.3 No período compreendido entre o início da concessão¹⁶ e a data-base da revisão serão consideradas, ano a ano, as variáveis físicas relativas aos sistemas de água e esgoto efetivamente constatadas. As variáveis físicas compreendem: a população, os níveis de atendimento, o número de economias e ligações de água e de esgoto por categoria, o índice de micromedição, a extensão das redes, o histograma de consumo, o número e consumo dos consumidores especiais, o índice de perdas, o volume de vendas aos consumidores e os volumes e vazões de água e esgoto e outras do gênero.

3.4 No período compreendido entre o início da concessão e a data-base da revisão serão consideradas, ano a ano, as variáveis de preços e financeiras efetivamente constatadas. As variáveis de preços e financeiras compreendem: salário médio, preço unitário médio dos produtos químicos, tarifa média de energia elétrica, preços unitários e globais de equipamentos, obras e serviços, taxas de juros e demais condições de empréstimos contratados pela concessionária, tarifas praticadas para consumidores normais e especiais, entre outras.

3.5 Com o objetivo de possibilitar que a revisão do planejamento seja feita em moeda constante e que esteja na mesma base da proposta do licitante vencedor, todas as variáveis financeiras efetivamente verificadas serão retroagidas à data de referência de preços. A retroação será feita utilizando-se os seguintes índices:

- a) Índice correspondente a preços de serviços com predominância de mão-de-obra da FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) da USP, para as despesas com pessoal e leis sociais.
- b) Valor da tarifa convencional de consumo de energia elétrica (R\$/mWh), subgrupo A4 (2,3 kV a 25 kV), praticada pela concessionária local, para as despesas com energia elétrica.

¹⁶ Ver Nota 1.

- c) Índice da coluna 53 (Total da Indústria de Transformação Química) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, para as despesas com produtos químicos.
- d) Índice da coluna 1A (Índice Nacional da Construção Civil) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, para os valores relativos aos investimentos realizados.
- e) Índice de Preços ao Consumidor Amplo, do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração, para todas as demais despesas e custos não relacionados nos sub-ítem acima.
- f) Os próprios índices aplicados às tarifas T.

3.6 Se, por qualquer motivo, for suspenso ou encerrado o cálculo de qualquer um dos índices acima mencionados, será adotado de comum acordo entre as partes um outro índice que o substitua.

3.7 Baseadas nas variáveis físicas, de preços e financeiras efetivamente verificadas, as partes deverão adequar as hipóteses admitidas no Relatório N.º 3 do PDGE procurando, para o período entre a data da revisão e o término do período da concessão, adotar valores com a maior probabilidade possível de ocorrência.

3.8 Uma vez determinados os valores das variáveis efetivamente verificados no período que antecede a data da revisão e adotados os valores mais prováveis das variáveis para o período que sucede a mesma data, o mesmo processo de cálculo adotado no Relatório N.º 4 do PDGE deve ser repetido. O procedimento estará completo quando o novo Valor Presente Líquido (VPL) da concessão, calculado com base na taxa de desconto contratual estiver determinado.

3.9 Caso haja divergência superior a 5 % (para mais ou para menos) entre o VPL apurado na revisão do planejamento econômico-financeiro da concessão e o VPL contratual estará caracterizado o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão causado por fatores intrínsecos ao empreendimento, independente da inflação ou deflação.

3.10 A concessionária deverá, obrigatoriamente, adotar sistemas de contabilidade legal e gerencial que permitam e

simplifiquem o processo de revisão do planejamento de que trata este item.

4 PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DAS TARIFAS

4.1 Se os procedimentos a que se refere a seção 3 revelarem que o equilíbrio econômico-financeiro determinado por fatores intrínsecos ao empreendimento se mantém, as alterações tarifárias serão realizadas apenas para levar em conta os fatores da inflação ou deflação, como segue:

$T_A = A_t \times T$, onde:

T_A é a Tarifa T alterada;

T é a Tarifa ofertada pela concessionária em sua proposta.

$A_t = FID_e$, sendo, portanto $FID_e = 1$

4.2 Se os procedimentos a que se refere a seção 3 revelarem que o equilíbrio econômico-financeiro não se mantém, as alterações tarifárias serão realizadas como segue.

4.3 Identificar-se-ão as causas que levaram à divergência apurada entre o novo VPL encontrado no processo de revisão do planejamento econômico-financeiro da concessão e o VPL contratual. Esse processo de identificação será feito pela comparação dos parâmetros e variáveis adotados na revisão do planejamento de que trata a seção 3 com os do Relatório N.º 4 do PDGE combinado com a proposta da licitante vencedora, no caso da primeira revisão. Da segunda revisão em diante a comparação será feita com os documentos gerados no último processo de revisão.

4.4 O processo de revisão poderá indicar a necessidade de aumento dos valores das tarifas no caso de o novo VPL ser igual ou inferior a 95 % do VPL contratual ou a redução dos valores das tarifas no caso de o novo VPL ser igual ou superior a 105 % do VPL contratual.

4.5 Os novos valores das tarifas T deverão ser determinados de tal forma que se obtenha o VPL contratual, calculado com base na taxa de desconto contratual. Nessas condições considerar-se-á que o equilíbrio econômico-financeiro do contrato foi restabelecido.

4.6 No caso de o resultado econômico-financeiro da concessão ter sido pior do que o planejado e conseqüentemente a alteração destinar-se ao aumento das tarifas, as mesmas somente serão aumentadas se a análise a que se refere a seção 4.3 demonstrar que a piora do resultado econômico-financeiro da concessão deveu-se a fatores fora da capacidade de gerenciamento e controle da concessionária. No caso de haver uma combinação de fatores cuja responsabilidade é da concessionária com outros fora da sua capacidade de controle e gerenciamento, os novos valores das tarifas deverão ser determinados admitindo-se, para os itens de responsabilidade da concessionária, as produtividades iniciais declaradas em sua proposta.

4.7 No caso de o resultado econômico-financeiro da concessão ter sido melhor do que o planejado e, conseqüentemente, a revisão destinar-se à redução das tarifas, as partes deverão, caso a caso, encontrar um critério para o rateio do resultado positivo. De modo geral, o rateio deverá favorecer a concessionária se os fatores que possibilitaram a melhora do resultado forem fruto, predominantemente, de seu esforço e competência técnica e gerencial. Por outro lado, se a melhora do resultado for fruto de fatores ambientais, alheios ao desempenho da concessionária, o rateio deverá favorecer os usuários.

4.8 A análise a que se referem as seções 4.6 e 4.7 deverá resultar no cálculo e definição consensual do fator FEI, o qual, conforme prescrevem esses itens, poderá assumir valores inferiores, iguais ou superiores a 1 (um), sendo tal definição resultado da consideração simultânea da possibilidade de serem realizadas alterações tarifárias e/ou repactuação de cláusulas contratuais, configurando, assim, revisão contratual. Tal revisão poderá se referir ao VPL contratual, à T e a outras cláusulas contratuais específicas, considerando tais fatores de modo individual ou combinado, sempre com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

4.9 Uma vez estabelecido o valor de FEI, aplicar-se-á a expressão geral estabelecida na seção 1.7, resultando:

T_A é a Tarifa T alterada;

T é a Tarifa ofertada pela concessionária em sua proposta.

$A_t = FID \times FEI$

4.10 Todo processo de alteração de tarifas deverá ser justificado e circunstanciado no âmbito do Sistema Municipal de Regulação. Ao final do processo, todas as variáveis, parâmetros e cálculos deverão estar devidamente registrados, de forma a constituir a base documental para as revisões subsequentes do planejamento econômico-financeiro da concessão.

4.11 Estabelecida a T_A , ela será aplicada à tabela que estabelece os preços dos serviços cujos valores são referidos à T .

4.12 Decidida a alteração, a concessionária somente poderá praticar as novas tarifas para os volumes de água consumidos após a data correspondente ao primeiro aniversário da última alteração e após a publicação do Decreto Municipal autorizando as novas tarifas.

4.13 Os valores alterados terão vigência nos doze meses subsequentes.

4.14 Os procedimentos descritos nas seções 2, 3 e 4 serão realizados anualmente.

5 REVISÃO DA ESTRUTURA TARIFÁRIA

5.1 A revisão da estrutura tarifária, entendendo-se como tal a modificação dos limites das faixas de consumo, da relação entre os valores das tarifas de cada faixa, bem como das categorias de uso, poderá ser feita a intervalos não inferiores a 1 (um) ano.

5.2 Qualquer processo de revisão terá início mediante solicitação da parte interessada contendo, com todos os detalhes pertinentes, os motivos que tornam necessária a revisão.

5.3 Aprovada a revisão, a nova estrutura tarifária será baixada por decreto, que estipulará a data a partir da qual a concessionária ficará autorizada a praticá-la.