

RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º XX

Dispõe sobre a descontinuidade dos serviços de abastecimento de água, estabelece os procedimentos para comunicação de interrupções programadas e os critérios para compensação dos usuários quando de sua ocorrência

O **Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS)**, no uso de suas atribuições previstas nos artigos 8º, I, II, III, 28, II e 98 do Contrato de Consórcio Público, com fundamento no art. 23 da Lei nº 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa::

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a descontinuidade dos serviços de abastecimento de água, sobre os procedimentos para comunicação das interrupções, bem como define o prazo para reestabelecimento dos serviços e os critérios para compensação dos usuários quando da ocorrência de interrupção dos serviços.

Art. 2º Para efeito desta Resolução, adotam-se as seguintes definições:

I - descontinuidade no abastecimento de água: interrupção ou fornecimento de água com pressão insuficiente (pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras deve ser de 50mca, e a pressão dinâmica mínima, de 10mca), em conformidade com a norma NBR n. 12.218/1994, ou outra que venha a substituí-la;

II - interrupção programada no abastecimento de água: suspensão no abastecimento de água por necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento, precedida de ampla divulgação, de acordo com os termos desta Resolução;

III - Plano de Emergência e Contingência: documento que define um conjunto de procedimentos que permite ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências de eventos, providenciar soluções adequadas às situações de emergências ou estados de calamidades, incluindo

levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas mapeados em sua área geográfica de abrangência;

IV - pressão estática: pressão referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo;

V - pressão dinâmica: pressão referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condições de consumo não nulo;

VI - prestador de serviços: pessoa jurídica de direito público ou privado, responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VII - sistema de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

VIII - usuário: toda pessoa física ou jurídica responsável pela utilização dos serviços de água e esgoto.

Art. 3º O prestador de serviços de abastecimento de água assegurará o fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§ 1º O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

§ 2º A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo nulo.

§ 3º O prestador deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

§ 4º O prestador de serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

- a) a baixa pressão ocorreu devido a interrupções programadas como obras de reparação, manutenção ou construções novas;
- b) a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros ou por culpa exclusiva do usuário, não vinculados ao prestador de serviços.

CAPÍTULO II
DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 4º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- II - situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas ou bens;
- III - solicitação do usuário, nos termos previstos nas normas expedidas pela ARIS;
- IV - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§ 1º Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso III deste artigo.

§ 2º Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas, conforme critérios estabelecidos nos artigos 16 a 18 desta Resolução.

§ 3º O prestador de serviços deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 5º A interrupção dos serviços de abastecimento de água poderá ocorrer em razão de fatores supervenientes aos procedimentos padrões estabelecidos nas operações dos sistemas, desde que devidamente justificáveis, tais como:

- I - interrupção não programada do fornecimento de energia elétrica por parte das distribuidoras;
- II - redução de disponibilidade hídrica dos mananciais;
- III - excesso de precipitação pluviométrica ocasionando elevação do nível dos mananciais, e conseqüentemente, inundação das captações de água;
- IV - derrames de produtos tóxicos junto a mananciais.

Art. 6º Fica vedado ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais, exceto para os casos previstos no art. 5º.

Art. 7º Em caso de interrupção dos serviços em situações de emergências, o prestador de serviços adotará medidas de contingenciamento específicas e adequadas ao caso:

I - execução de adutoras para a transposição de bacias hidrográficas;

II - introdução de geradores de energia elétrica;

III - abastecimento através de caminhão-pipa;

IV - perfuração de poços;

V - instalação de bombeamento provisório;

VI - aumento de reservação, dentre outras.

Parágrafo único. O Plano de Emergência e Contingência disposto no art. 12 desta resolução, bem como o Plano Municipal de Saneamento Básico deverão apresentar as eventuais causas e as respectivas medidas de contingenciamento adequadas para a minimização dos efeitos da descontinuidade dos serviços.

Art. 8º Em casos de frequentes descontinuidades de abastecimento, o prestador de serviços deverá providenciar estudos e implementações de soluções técnicas específicas e adequadas ao caso, a exemplo de:

I - Setorização,

II - Macromedição;

III - Redução de perdas;

IV - Redimensionamento do sistema de abastecimento de água, principalmente das unidades de reservação, adução e redes de distribuição.

§ 1º O Plano Municipal de Saneamento Básico, cujo responsável pela elaboração é o Poder Concedente, poderá conter:

I - No diagnóstico dos serviços de abastecimento de água, levantamento das deficiências técnicas relacionadas à descontinuidade do abastecimento de água;

II - Nos programas, projetos e ações, metas para o prestador de serviço relacionadas aos estudos e implementações elencadas no caput deste artigo.

§ 2º Os planos de investimentos e os projetos relativos ao contrato entre o prestador e o Poder Concedente deverão ser compatíveis com o Plano Municipal de Saneamento Básico, conforme disposto no § 1º, art. 11, da Lei Federal n. 11.445/2007.

§ 3º Compete ao prestador de serviço cumprir as metas de investimentos previstas no contrato de concessão ou de programa e no Plano Municipal de Saneamento Básico, especialmente aquelas para a redução e/ou eliminação dos problemas de descontinuidade de abastecimento de água.

Art. 9º O não cumprimento às disposições previstas nos art. 7º e 8º ensejará a aplicação de penalidades, nos termos e condições previstas em lei, contrato e normativos expedidos pela ARIS.

CAPÍTULO III DA PARALIZAÇÃO

Art. 10. No caso de paralisação dos serviços com duração superior a 12 (doze) horas, o prestador de serviços deverá suprir o abastecimento de água, nos padrões estabelecidos pela Portaria de Consolidação n. 5/2017, do Ministério da Saúde, por meio de caminhões-pipa aos usuários caracterizados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva que possuam caráter público ou social, administrados por entidades públicas ou privadas, tais como asilos, orfanatos, cadeias e penitenciárias, unidades de aplicação de medidas socioeducativas, albergues de assistência social, em até 2 (duas) horas da verificação do evento, do recebimento da reclamação ou do registro do incidente pelo prestador de serviços junto à ARIS.

Art. 11. O prestador de serviços deverá elaborar Plano de Emergência e de Contingência para cada município, mantendo exemplar em cada escritório local.

§ 1º O Plano de Emergência e Contingência deverá integrar ações para dar respostas a fatores potenciais, com consequências negativas para a normalidade do abastecimento, decorrentes dos seguintes eventos:

I – eventos não programados, tais como vandalismos, greves, sabotagem, inundações, enchentes, secas, verões rigorosos com impacto significativo no aumento do consumo de água, incêndios, falhas no suprimento de energia, falhas em equipamentos mecânicos, florações de algas nos mananciais, contaminações de produtos químicos utilizados no

tratamento de água, derrames acidentais ou lançamentos de efluentes com contaminação de mananciais por substâncias perigosas;

II - eventos programados, tais como romarias, carnavais e outras festas ou celebrações com efeito relevante sobre a demanda dos serviços, manutenção preditiva ou preventiva.

Art. 12. O Plano de Emergência e Contingência, no que tange a descontinuidade do abastecimento de água, deverá, entre outras situações:

I - apresentar análise dos riscos e vulnerabilidades, fazendo sua descrição, mapeamento e classificação quanto à gravidade;

II - estabelecer diretrizes e condições para medidas de racionamento de água quando necessárias;

III - estabelecer diretrizes e condições para suspensão do abastecimento de água, quando necessário.

Art. 13. As Medidas de Racionamento de água deverão prever o detalhamento de ações que visem limitar a quantidade ofertada e distribuída de água, observando as seguintes condições mínimas:

I - a distribuição espacial e temporal das interrupções no abastecimento de água deve ser a mais homogênea possível, observadas as condições técnicas de cada sistema, evitando ao máximo a interrupção por períodos e frequências muito superiores em algumas regiões em detrimento de outras, devendo-se dar prioridade ao abastecimento residencial;

II - deve ser garantido o abastecimento de água potável, por meios regulares ou alternativos (carros-pipa), aos usuários essenciais definidos no art. 10 desta Resolução.

Parágrafo único. As medidas de racionamento deverão contemplar campanhas visando o uso racional e moderado da água.

Art. 14. O estabelecimento de medidas de racionamento deve ser submetido, previamente, à apreciação da ARIS, que poderá solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre a proposta do prestador de serviços, que terá prazo de 15 (quinze) dias para se manifestar.

Parágrafo único. Uma vez submetidas à apreciação da ARIS, o prestador de serviços poderá adotar as medidas de racionamento, até ulterior decisão da Agência, observando

as diretrizes estabelecidas no Plano de Emergência e Contingência em vigor e as normas de comunicação das interrupções aos usuários e ao regulador.

Art. 15. Decretada a situação de emergência ou o estado de calamidade, o prestador de serviços comunicará a ocorrência à ARIS imediatamente após identificada a área de abrangência.

CAPÍTULO IV DA COMUNICAÇÃO DAS INTERRUPTÕES

Art. 16. O prestador de serviços deverá comunicar por meio impresso ou eletrônico à ARIS os eventos que possam implicar em interrupções programadas ou não programadas da prestação dos serviços;

§1º A mensagem de comunicação de evento a que se refere o caput deverá prestar, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número da ocorrência, conforme código definido pelo próprio prestador de serviços, que permita identificar cada evento;

II - o funcionário ou preposto do prestador de serviços responsável pela informação, com respectivo contato;

III - a região (município, localidade e bairro) afetada, conforme o caso;

IV - a data e hora do início da ocorrência;

V - a descrição sucinta da ocorrência e de seus impactos;

VI - a descrição sucinta das ações a serem adotadas, acompanhando da designação do Plano de Emergência e Contingência acionado, quando couber;

VII - a data e hora prevista para conclusão das ações, bem como a data e hora prevista para retomada do equilíbrio do sistema;

VIII - os detalhes em relação à realização de campanhas e anúncios nos meios de comunicação, com o objetivo de alertar e informar os usuários.

§2º As ocorrências programadas devem ser comunicadas à ARIS até o primeiro dia útil seguinte ao início da respectiva divulgação aos usuários, e as ocorrências não programadas devem ser comunicadas até o primeiro dia útil seguinte ao conhecimento do respectivo evento pelo prestador de serviços.

Art. 17. Além da comunicação à ARIS prevista no artigo anterior, a interrupção programada deverá ser comunicada pelo prestador de serviços ao Poder Concedente e aos usuários afetados pelos seguintes meios:

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

II - aos usuários afetados, por comunicação escrita, falada ou meio eletrônico, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias quando os usuários afetados forem caracterizados como estabelecimentos de saúde ou educação ou de internação coletiva, públicos ou privados; e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis quando a interrupção afetar os demais usuários.

§ 1º Deve ser assegurada ampla publicidade aos usuários quanto aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, sendo aconselhável a adoção, além da publicidade em rádio, de instrumentos modernos de comunicação e interação social, a exemplo de mensagens eletrônicas por celular e de ferramentas de mídia social.

§ 2º A comunicação ainda deverá especificar a localidade, os bairros atingidos, o motivo, a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços, além da data e o horário previstos para normalização do abastecimento de água, informando o canal de contato com o prestador de serviços para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

Art. 18. Em caso de cancelamento da interrupção programada já divulgada à sociedade, o fato deverá ser informado e justificado à ARIS, ao Poder Concedente e aos usuários na forma e amplitude de sua divulgação.

CAPÍTULO V DO REESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 19. A normalização dos serviços de abastecimento de água para os usuários afetados deverá ocorrer em no máximo 06 (seis) horas após o horário de conclusão da execução dos serviços.

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

§2º Nos casos em que não ocorra o cumprimento do prazo fixado no caput deste artigo, o prestador deverá justificar à ARIS as causas do não cumprimento, em até 12 (doze) horas

após o horário limite para a normalização dos serviços, e ficará sujeito às penalidades previstas em lei, contrato ou norma expedida pela ARIS.

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

CAPÍTULO VI DO SISTEMA DE MONITORAMENTO DA CONTINUIDADE

Art. 20. O prestador de serviços deverá implantar o Sistema de Monitoramento da Continuidade, cuja finalidade será a de promover a gestão da continuidade do sistema de abastecimento de água, possibilitando o acompanhamento das pressões de serviços dentro dos patamares fixados pela ABNT, a quantificação da duração total do desabastecimento por setor de monitoramento, além da evolução do consumo e avaliação das perdas de água na rede, de forma temporária e permanente.

§1º O monitoramento da continuidade se dará por setorização do sistema, através de áreas perfeitamente delimitadas, estanques e isoláveis por medidores e/ou por manobras.

§2º A setorização do sistema, depende da complexidade, poderá ainda ser subdividida em Zonas de Abastecimento, Subzonas de Abastecimento, Áreas de Influência e Distritos de Medição e Controle.

Art. 21. Os setores de distribuição de água deverão ser indicados e mantidos atualizados em mapas temáticos da base do cadastro técnico de rede (informatizado ou não) e deverão ter correspondência com a base do cadastro comercial.

Art. 22. O prestador de serviços deverá adotar o monitoramento da continuidade através do Indicador de Continuidade (expresso em horas/dia/ligação), definido como sendo a relação entre a quantidade de horas totais de desabastecimento de um determinado setor pela quantidade de ligações ativas deste mesmo setor e a quantidade de dias corridos no período de análise, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Indicador de Continuidade} = 24 - \left(\frac{\text{Duração total de horas de desabastecimento}}{\text{quant. de ligações ativas} \times \text{quant. total de dias do período de referência}} \right)$$

§1º A duração total de horas de desabastecimento é definida pelo produto da quantidade total de ligações ativas e o tempo total de desabastecimento (ligações . horas);

§2º Os valores de referência estabelecidos para o Indicador de Continuidade são: I

- Excelente \geq 23 h/dia/ligação;

II - Bom \geq 18 h/dia/ligação e $<$ 23 h/dia/ligação;

III - Mediano \geq 12 h/dia/ligação e $<$ 18 h/dia/ligação;

IV - Ruim $<$ 12 h/dia/ligação.

Art. 23. A periodicidade do processo de avaliação poderá ser através de:

I - Avaliação de Desempenho, conduzida pela ARIS, com periodicidade anual; e/ou

II - Monitoramento Regular, podendo ser realizado diretamente pelo prestador de serviços e/ou ser conduzida pela ARIS, com periodicidade mensal.

Art. 24. Face à realidade de cada prestador de serviço e do porte de cada sistema de abastecimento de água, será admitido que a implantação do Sistema de Monitoramento ocorra de forma progressiva, nos prazos estabelecidos a contar da data da publicação desta Resolução.

§1º O prestador de serviço deverá contratar estudo e iniciar a implementação da setorização do sistema no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, com base nas seguintes medidas:

I - Ação: seccionamento dos setores de monitoramento em uma única zona de pressão.

II - Requisitos: cadastro planialtimétrico de redes e diagrama unifilar altimétrico do sistema de abastecimento.

§2º A seleção dos pontos de monitoramento e modelo hidráulico deverá ocorrer no prazo de 36 (trinta e seis) meses, com base nas seguintes medidas:

I - Ação: identificar os pontos de monitoramento de vazões e pressões, nas entradas e saídas, bem como no ponto mais desfavorável do setor; executar medições instantâneas de vazão e pressão para dimensionamento dos equipamentos de medição, nas entradas e

saídas do setor e obter dados de pressão no ponto mais desfavorável; calibração do modelo matemático hidráulico dos setores de monitoramento e validação do modelo.

II - Requisito: estações pitométricas nas entradas e saídas das tubulações de cada um dos setores modelados e equipamentos de pitometria para execução da medição de vazões e pressão associados aos dataloggers para armazenamentos dos dados medidos; tabulação e análise dos dados de vazão e pressão coletados.

§ 3º O monitoramento contínuo da pressão e envio das informações à ARIS deverá ocorrer no prazo de 48 (quarenta e oito) meses contados da vigência desta Resolução, com base nas seguintes medidas:

I - Ação: monitoramento dos dados de pressão e aplicação ao modelo calibrado para a obtenção do número de horas de desabastecimento em cada ligação individualmente.

II - Requisitos: dados de pressão monitorados no período; cadastro comercial georreferenciado e modelo hidráulico calibrado.

§4º Ao final de cada prazo estabelecidos nos parágrafos §1º ao §3º, o prestador de serviço deverá enviar relatório comprovando a execução das ações.

§ 5º Poderá a ARIS, mediante justificativas de ordem técnica, social e econômico-financeira, prorrogar quaisquer dos prazos constantes desse artigo, mediante requerimento formal protocolado pelo prestador de serviços, a ser analisado pela Diretoria de Regulação da ARIS.

CAPÍTULO VII DAS COMPENSAÇÕES AOS USUÁRIOS AFETADOS PELAS PARALIZAÇÕES

Art. 25. O prestador de serviços compensará os usuários afetados pela descontinuidade no abastecimento de água, proporcionalmente ao período da interrupção ou fornecimento insuficiente, na seguinte forma:

I - do início da 13ª hora até a 24ª hora de descontinuidade no abastecimento de água: 5% (cinco por cento) de redução no valor da fatura no mês subsequente ao evento;

II - por mais de 24 (vinte e quatro) horas de descontinuidade no abastecimento de água: 10% (dez por cento) de redução no valor da fatura no mês subsequente ao evento.

§1º O período de descontinuidade no abastecimento de água é contado a partir de um dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

I - a reclamação do usuário junto ao prestador, devidamente registrada; ou

II - o registro do incidente pelo prestador de serviços junto à ARIS.

§2º Alternativamente, a ARIS poderá adotar o Indicador de Continuidade como critério para compensação de usuários afetados pela descontinuidade no abastecimento de água, na seguinte forma:

I - Indicador de Continuidade Ruim (< 12 h/dia/ligação): 10% (dez por cento) de redução no valor da fatura dos usuários inseridos no setor de distribuição avaliado, no mês subsequente ao evento;

II - Indicador de Continuidade Mediano (\geq 12 h/dia/ligação e < 18 h/dia/ligação): 5% (cinco por cento) de redução no valor da fatura dos usuários inseridos no setor de distribuição avaliado, no mês subsequente ao evento.

§3º Durante o ciclo de faturamento, cada descontinuidade no abastecimento de água será avaliada isoladamente e a redução no valor da fatura do usuário ficará limitada a 20% (vinte por cento).

Parágrafo único. As compensações aos usuários somente terão vigência após findados os prazos para implementação do sistema de monitoramento por parte do prestador de serviços, conforme prazos estabelecidos no artigo 24.

CAPÍTULO VIII DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES

Art. 26. A ouvidoria do prestador de serviços deverá organizar as manifestações (reclamações, informações e denúncias) recebidas dos usuários, relacionadas ao tema descontinuidade no abastecimento, da seguinte maneira:

I - por tipo de manifestação: falta de água, baixa pressão, rompimento de rede e adutoras e vazamento de água em ramais de ligação;

II - tempo de duração, com registro da data, do início e do término das ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

III - local afetado pelas ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

IV - número de unidades usuárias, economias e população afetada pelas ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

Art. 27. O prestador de serviços deverá manter sistema de informações atualizado, contendo o registro das informações elencadas no art. 26, de forma organizada, as quais deverão ser enviadas à ARIS em relatório semestral.

§1º O relatório previsto no caput deste artigo, além das informações elencadas no art. 26, deverá informar as compensações efetuadas por unidade usuária e de forma global, por mês e por município.

§2º Após a implantação do Sistema de Monitoramento da Continuidade, disposto no Capítulo VI, os dados produzidos pelo referido Sistema também deverão ser enviados a ARIS, trimestralmente, até o dia 30 (trinta) do mês subsequente ao encerramento de cada trimestre.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à Administração Direta e Indireta e às empresas públicas e privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela ARIS.

Art. 29. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, xxx de xxx de 20xx.