

## **RESOLUÇÃO ARSP Nº 001, DE 27 DE SETEMBRO DE 2016**

*Aprova a implementação das medidas operacionais para alternância de fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento, visando o tratamento equânime dos usuários, conforme proposto pelo Prestador de Serviços nos Planos de Restrição de Vazão para os Sistemas Jucu e Santa Maria da Vitória.*

O Diretor Geral da Agencia de Regulação dos Serviços Públicos - ARSP, no uso de suas atribuições, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada,

CONSIDERANDO as atribuições da ARSP, nos termos da Lei 827, de 30 de junho de 2016, e em conformidade com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e as diretrizes e a Política Estadual de Saneamento Básico, estabelecidas pela Lei Estadual nº 9.096, de 29 e dezembro de 2008;

CONSIDERANDO o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e no art. 35 da Lei Estadual nº 9.096, de 29 e dezembro de 2008, o qual define que a entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, entre outros aspectos, as medidas de contingência e de emergência, inclusive de racionamento;

CONSIDERANDO o disposto no art. 43 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e no art. 52 da Lei Estadual nº 9.096, de 29 e dezembro de 2008, o qual define que a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais;

CONSIDERANDO os princípios de transparência, publicidade, eficiência, continuidade e boa-fé nas relações da prestação dos serviços públicos e da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a situação extremamente crítica das bacias de captação da CESAN que abastecem a porção sul e norte da Grande Vitória, conforme declarado pela Agencia

Estadual de Recursos Hídricos - AGERH - na RESOLUÇÃO nº 042/2016, de 06 de Setembro de 2016 e na RESOLUÇÃO nº 043/2016, de 26 de Setembro de 2016,

CONSIDERANDO os Planos de Restrição de Vazão para os Sistemas Jucu e Santa Maria enviados pelo Prestador de Serviços por meio do ofício PR/032/024/2016 à ARSP; e

CONSIDERANDO o ofício ARSP/DG nº036/2016 por meio do qual esta Agência certifica sua ciência quanto ao início das medidas operacionais de alternância do fornecimento de água conforme proposto nos planos de restrição de vazão apresentados, e elenca uma série de determinações a serem seguidas durante a implementação desses planos.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, mediante condições observadas nesta norma, a implementação das medidas operacionais para alternância de fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento, visando o tratamento equânime aos usuários, conforme proposto pelo Prestador de Serviços nos Planos de Restrição de Vazão para os Sistemas Jucu e Santa Maria da Vitória, diante da situação extremamente crítica de escassez hídrica dos mananciais que abastecem a porção sul e norte da Grande Vitória.

§1º A implementação dos Planos de Restrição de Vazão pelo Prestador de Serviços nesta ocasião, não exime o município de elaborar seu Plano de Contingências e Emergências, enquanto conteúdo mínimo do Plano Municipal de Saneamento Básico previsto na Lei federal nº 11.445/2007.

§2º A aprovação dos Planos de Restrição de Vazão não exime o Prestador de Serviços de planejar e garantir o atendimento necessário às situações de contingências e emergências, incluindo o agravamento da situação de escassez, problemas operacionais, contaminação da água, entre outros eventos que possam comprometer a disponibilidade hídrica para o abastecimento público, bem como da adoção de medidas de melhorias no sistema de abastecimento de água visando a segurança hídrica dos sistemas.

Art. 2º Para efeitos desta Resolução, entende-se como:

I – Medidas de racionamento do abastecimento público de água potável: qualquer ação adotada pelo Prestador de Serviços que vise à restrição da oferta de água ao usuário

acarretando em comprometimento e/ou intermitência do abastecimento de água em função das alterações de qualidade e quantidade da água bruta, que não sejam decorrentes de obras, reparos, manutenções (preventivas ou corretivas), melhorias e gestão operacional de rotina;

II – Usuários que prestam serviços de caráter essencial: hospitais e unidades de atendimento destinadas à preservação da saúde pública, estabelecimentos de internação coletiva, corpo de bombeiros, entre outras definidas pela Lei;

III – Medidas de incentivo à redução do consumo de água: qualquer ação adotada pelo Prestador de Serviços ou em conjunto com outros órgãos governamentais para promover a redução voluntária do consumo de água pelos usuários;

IV – Medidas operacionais emergenciais necessárias ao funcionamento do sistema de abastecimento de água: quaisquer ações complementares adotadas pelo Prestador de Serviços que possibilitem a continuidade da oferta de água à população em períodos de restrição hídrica durante a condição de racionamento;

V – Plano de restrição de vazão: instrumento elaborado pelo Prestador de Serviços, contendo medidas operacionais de alternância no fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema público de abastecimento ou sistemas integrados, que permitam a programação, execução, acompanhamento e controle das medidas de racionamento de água.

Art. 3º As medidas de racionamento previstas nos Planos de Restrição de Vazão poderão ser implementadas na RMGV em função do comprometimento e/ou intermitência do abastecimento de água devido às alterações das condições de quantidade da água bruta, devidamente justificadas e comunicadas à Agencia.

§1º Observado o disposto no *caput* do presente artigo, serão caracterizadas como medidas de racionamento do abastecimento público de água potável realizadas pelo prestador de serviços:

I – Redução da pressão na rede de distribuição de água que venha a comprometer o abastecimento aos usuários;

II – Paralisação total ou parcial do sistema de abastecimento com vistas à redução da oferta de água potável;

III – Alternância do fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento ou sistemas integrados;

IV – Manobras na rede de abastecimento de água.

§2º Caso entenda pertinente, o Prestador de Serviços poderá adotar outras medidas de racionamento não previstas no §1º, desde que haja comunicação prévia à ARSP.

§3º A adoção de medidas de racionamento pelo Prestador de Serviços não obsta a implementação contínua de quaisquer das medidas de melhorias nos sistemas de abastecimento de água previstas nesta Resolução.

Art. 4º O Prestador de Serviços deve garantir o restabelecimento das condições normais do abastecimento de água em até 24 (vinte e quatro) horas após encerrado o período de interrupção previstos nos planos de restrição de vazão.

§1º O período de interrupção previsto nos planos de restrição de vazão poderá ser reduzido conforme condições de melhorias na vazão do manancial.

§2º Quando da redução do período de interrupção mencionado no parágrafo anterior, essas informações deverão ser prestadas à Agencia no relatório diário previsto no artigo 10.

Art. 5º O Prestador de Serviços deverá garantir o pleno fornecimento de água por meios de carros-pipa:

I- Aos usuários que prestam serviços em caráter essencial;

II- Às regiões em que a prestação dos serviços não for restabelecida no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o encerramento do período de alternância previsto nos planos de restrição de vazão.

Parágrafo Único. O Prestador de Serviços deverá articular, dialogar e comunicar-se com as secretarias municipais, estaduais e federais de saúde, educação, segurança pública e corpo de bombeiros para informar as medidas operacionais a serem executadas, bem como verificar a necessidade e priorização de abastecimento complementar dos estabelecimentos geridos por tais órgãos.

Art. 6º Não deverá haver qualquer prejuízo à qualidade da água distribuída, devendo o Prestador de Serviços observar os procedimentos de controle e os respectivos padrões de potabilidade da água dispostos na Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011, do Ministério da Saúde.

Art. 7º Os Planos de restrição de vazão deverão observar o princípio da equidade no atendimento aos usuários das áreas afetadas, sendo que 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 a interrupção por períodos e frequências muito superiores em algumas regiões em detrimento de outras, sem prejuízo ao prazo estabelecido no Artigo 4º.

Parágrafo Único. Uma vez preservado o atendimento aos usuários que prestam serviço de caráter essencial, o abastecimento residencial deve ser priorizado, com menores períodos e frequências de interrupções possíveis, em detrimento das zonas comerciais e industriais.

Art. 8º O Prestador de Serviços deverá assegurar publicidade e informação aos usuários e ao titular de serviços quanto aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, bem como de qualquer alteração no Plano de Restrição de Vazão, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas antes do início da execução, o que se fará pelos meios de comunicação disponíveis, como internet, rádios, jornais, carros de som, postos de atendimento e em locais de concentração de pessoas, tais como espaços públicos, escolas, centros comunitários, igrejas, etc.

Art. 9º O Prestador de Serviços deverá garantir estrutura de atendimento adequada, tanto presencial quanto telefônico, com pessoal capacitado para dar informações sobre as medidas operacionais adotadas e suas peculiaridades, bem como receber reclamações e dar o devido retorno às demandas apresentadas pelos usuários;

Parágrafo único. O Prestador de Serviços deverá divulgar os impactos das medidas de racionamento e as regiões afetadas, bem como a previsão de restabelecimento de serviços, devidamente atualizadas, em seu sítio eletrônico e em suas unidades de atendimento presencial ou público, em local de fácil visualização e acesso, garantindo a sua ampla divulgação;

Art. 10 O Prestador de Serviços deverá enviar à ARSP os indicadores previstos na tabela abaixo, para cada sistema afetado, de acordo com a periodicidade estabelecida para cada dado:

<b>Indicadores/Informações</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Expresso em*</b>
Volume de água captado	-	Quinzenal	(m³)
Volume de água distribuído	-	Quinzenal	(m³)
Volume de água consumido	AG010 (SNIS)	Mensal	(m³)
Volume de água de serviço	AG024 (SNIS)	Estimativa mensal	(m³)
Volume de água distribuído para usuários em contratos especiais de abastecimento de água, nos termos da Resolução ARSI 008/2010	-	Mensal	(m³)
Consumo médio per capita de água	IN022 (SNIS)	Mensal	(l/hab/dia)
Consumo médio por categoria	-	Mensal	(m³)
Tempo médio de reparo de vazamentos na rede de distribuição de água	-	Mensal	(Horas/serviço)
Índice de perdas na distribuição	IN049 (SNIS)	Mensal	%
Quantidade de reclamações registradas no 115 a respeito da falta de água (quantitativo e localização) discriminados por bairros.	-	Diário	Número reclamações
Relação das paralisações (X110 - SNIS) e intermitências (X085 – SNIS) do sistema de abastecimento de água contendo: localização das mesmas (bairros afetados), quantitativo de economias ativas atingidas, tempo de duração de cada interrupção.		Diário	-

§1 O Prestador de Serviços deverá apresentar diariamente a relação das medidas operacionais previstas e realizadas, as alterações na programação que foram necessárias, bem como a efetivação do retorno do abastecimento.

§2 Para as reclamações a respeito da falta de água nas quais não houve o restabelecimento do fornecimento conforme previsto nos planos apresentados, o Prestador de Serviços deverá enviar diariamente a demanda de carros-pipa registrada e quantidade efetivamente

atendida, discriminados por bairros, mencionando os usuários de caráter essencial em cada setor.

§3 O Prestador de Serviços deverá enviar os dados acima em extensão ".xls" (Excel), para o e-mail <saneamento@arsp.es.gov.br>, em formato editável, até as 17 horas do dia subsequente ao encerramento da periodicidade prevista.

Art. 11 O Prestador de Serviços deverá informar à ARSP quaisquer atualizações no Plano de Restrição de Vazão com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do início da execução das alterações, sem prejuízo do atendimento à ampla divulgação determinada nos artigos 8º e 9º.

Art. 12 Paralelamente à adoção de medidas de racionamento, o Prestador de Serviços individualmente ou em conjunto com outros órgãos governamentais deverá adotar medidas de incentivo à redução do consumo, especialmente ações educativas para uso racional de água e estímulo à economia.

Art. 13 O Prestador de Serviços deverá monitorar a eficácia das medidas de racionamento, de incentivo à redução do consumo e das melhorias do sistema de abastecimento de água, reavaliando e implementando ações para otimização de medidas operacionais de curto, médio e longo prazo que também visem dar segurança ao Sistema de Abastecimento de Água em períodos de restrição de oferta, destacando, dentre outras:

- I – Busca de fontes alternativas de água que possam mitigar os efeitos da escassez hídrica;
- II – Redução do tempo médio de reparo de vazamentos em adutoras e redes de distribuição de água;
- III – Ampliação da setorização das redes de distribuição;
- IV – Instalação de válvulas redutoras de pressão;
- V – Adequação da capacidade de reserva do sistema de água;
- VI – Redução do volume de perdas na distribuição de água;
- VII – Outras medidas devidamente justificadas.

Art. 14 A ARSP poderá requisitar ao Prestador de Serviços novas recomendações/determinações, sempre que necessário à defesa dos interesses dos usuários e à melhor prestação dos serviços.

Art. 15 Os casos omissos serão objeto de análise em concreto pela ARSP no uso de seu poder de regulação e fiscalização.

Art. 16 Caso haja descumprimento de qualquer das obrigações contratuais ou regulamentares, além da observância adequada do Plano de Restrição de Vazão vigente e a efetividade das medidas adotadas, a ARSP instaurará o devido processo sancionatório e aplicará, se for o caso, as sanções cabíveis.

Art. 17 Diante da situação emergencial provocada pela situação de extrema escassez hídrica, reconhecida pela AGERH, que está a demandar ações imediatas providências pela ARSP, prestador de serviços e usuários, resta prejudicado o cumprimento do §3º do Art. 18 da Lei Complementar 827, de 30 de julho de 2016, sem prejuízo para o controle social a ser exercido por qualquer interessado por meio de manifestação a ser endereçada para o email <gabinete@arsp.es.gov.br> ou para o endereço Av. Nossa Senhora dos Navegantes 955, sala 401, Enseada do Suá, CEP: 29050-335, Vitória-ES ou, ainda, pelo telefone 0800 280 8080.

Art. 18 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Antonio Julio Catiglioni Neto  
Diretor Geral

Paulo Ricardo Torres Meinicke  
Diretor Administrativo e Financeiro

Katia Muniz Côco  
Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária

Henrique Mello de Moraes  
Diretor de Energia Elétrica e Gás Natural