

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 382, DE 19 DE MARÇO DE 2021

Dispõe sobre as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ, durante o período de excepcionalidade, emergencial e atípico, em continuidade ao enfrentamento da pandemia de COVID-19, e dá outras providências.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e do Artigo 28, inciso III, do Estatuto Social da Agência Reguladora PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do artigo 23, incisos I e X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao público;

Que a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (ARES-PCJ) recebeu delegação para regular e fiscalizar a prestação dos serviços de saneamento básico de seus 58 (cinquenta e oito) municípios associados;

Que a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento Básico das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí tem o dever legal de zelar pelo pleno exercício da atividade regulatória dos serviços de saneamento básico nos Municípios Associados, mantendo a regulação e fiscalização dos serviços por meio de suas atribuições legais e regulamentares;

Que a existência de pandemia de COVID-19, nos termos declarados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 e a consequente necessidade de adoção de medidas de prevenção e redução dos riscos de disseminação e contágio, demanda alternativas cautelosas em defesa da sobrevivência de usuários e prestadores dos serviços de saneamento básico;

As medidas já determinadas pelas autoridades sanitárias e pelos poderes executivos nos três níveis de governo, as quais impossibilitam a manutenção das atividades normais de trabalho;

Que a aplicação de alguns dispositivos normativos (resoluções) emitidos por esta Agência Reguladora precisam ser suspensos temporariamente, em virtude da referida situação excepcional de calamidade pública;

Que é questão condicionante à validade de todas as ações descritas nesta Resolução que o titular dos serviços de saneamento (Poder Executivo Municipal) decrete o estado de calamidade pública por meio de normativa própria, sem a qual as ações temporárias aqui descritas não têm validade ao respectivo prestador dos serviços de saneamento básico;

Que, em face do período de excepcionalidade, emergencial e atípico para enfrentamento da pandemia de COVID-19 (novo Coronavírus), sobretudo diante do agravamento do advento pandêmico, claramente verificado na nova decretação das fases vermelha e emergencial, no dia 15 de março de 2021, pelo Governo do Estado de São Paulo, impossibilitando atividades econômicas e expedientes laborais em todo o Estado, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 19 de março de 2021,

RESOLVE:

Editar normativa sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, a ser aplicada pelos prestadores desses serviços dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ com decreto de estado de calamidade pública, abrangente também ao setor de saneamento, em face da pandemia de COVID-19.

CAPÍTULO I DO OBJETO

Art. 1º. Esta Resolução estabelece as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, a ser aplicada pelos prestadores desses serviços dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ com decreto de estado de calamidade pública, abrangente também ao setor de saneamento, em face da pandemia de COVID-19.

CAPÍTULO II PRERROGATIVAS DO TÍTULAR

Art. 2º. Decretado estado de calamidade pública municipal, fica assegurado ao Poder Executivo exercer suas prerrogativas de titular dos serviços de saneamento, conforme itens 1.1, 1.2 e 1.3 da Nota Técnica, Anexo I desta Resolução, sendo elas:

~~a) suspensão dos atuais processos de reajustes tarifários em curso na ARES-PCJ e de novos protocolos de reajustes, durante o período de vigência da presente Resolução;~~

- a) suspensão dos atuais processos de reajustes tarifários de prestadores públicos em curso na ARES-PCJ e de novos protocolos de reajustes de prestadores públicos, durante o período de vigência da presente Resolução; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 390, de 08/08/2021)*
- b) isenção de tarifas de água e esgoto a categorias (tarifa social, por exemplo);
- c) suspensão de corte por inadimplência;
- d) prorrogação de vencimentos de contas em período de isolamento social; e
- e) regras especiais para faturamento e pagamento.

CAPÍTULO III **DIRETRIZES OPERACIONAIS**

Art. 3º. Os princípios básicos da prestação de serviços de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, tais como qualidade, regularidade e segurança, são invioláveis e devem ser mantidos mesmo que em períodos de crise sanitária e calamidade, com o atendimento pleno ao Padrão de Potabilidade, estabelecido pelo Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, e aos critérios de lançamento de efluentes tratados, apresentados pelo Decreto Estadual nº 8.468/1976, conforme item 2.1 da Nota Técnica, Anexo I desta Resolução.

Art. 4º - O prestador de serviços de saneamento básico, a seu critério, poderá deliberar sobre as leituras do consumo de água através da utilização de média registrada no histórico de leituras ou fora do intervalo previsto no art. 87, §1º da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, durante o período de enfrentamento da pandemia de COVID-19 e decretação de estado de calamidade no âmbito municipal, conforme item 2.2 da Nota Técnica, Anexo I desta Resolução, desde que a prática não implique em ônus excessivo ao usuário, independentemente de demanda do consumidor.

§ 1º A realização de faturamento pela média deve ser amplamente divulgada pelo Prestador de Serviços, através de seu sítio eletrônico na Internet e redes sociais, informando critérios e canais de atendimento ao usuário em caso de dúvidas.

§ 2º A realização de faturamento por autoleitura é incentivada e deverá ser regulamentada pelo Prestador de Serviços e amplamente divulgada aos usuários, com a definição de canal específico por telefone ou correio eletrônico (e-mail) e com capacidade suficiente para absorver as demandas.

§ 3º No caso de faturamento a menor, a diferença entre os valores faturados e aqueles efetivamente devidos, poderá ser parcelada pelo prestador, desde que o número mínimo de parcelas seja igual ao número de meses em que o faturamento foi efetuado pela média, com respectiva alteração do banco de dados.

§ 4º No caso de faturamento a maior, a diferença entre os valores faturados e aqueles efetivamente devidos, poderá ser creditada nas próximas faturas em período proporcional ao mesmo período em que não houve leitura, com respectiva alteração do banco de dados.

§ 5º É vedado o lançamento das faturas de forma cumulativa aos períodos faturados pela média, bem como a incidência de juros e multa.

CAPÍTULO IV

GESTÃO ADMINISTRATIVA E EMPRESARIAL

Art. 5º. Decretado estado de calamidade pública municipal, o prestador dos serviços de saneamento, através de ato administrativo, definirá os mecanismos e métodos a serem adotados quanto à saúde e segurança de seus funcionários e quanto ao atendimento presencial e remoto, conforme itens 3.1 e 3.2 da Nota Técnica, Anexo I desta Resolução.

CAPÍTULO V

CONSELHO DE REGULAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Art. 6º. O Controle Social, tipificado nos termos do artigo 47 da Lei Federal nº 11.445/2007 e regulamentado pela Resolução ARES-PCJ nº 01/2011, será exercido na forma digital e especialmente representado pelos membros dos Conselhos de Regulação e Controle Social (CRCS) através de videoconferência ou manifestações virtuais.

Art. 7º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação pelo período de 90 (noventa) dias, prorrogáveis por critério da Diretoria Executiva da ARES-PCJ.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral

ANEXO I

NOTA TÉCNICA DIRETORIA EXECUTIVA - 01/2020

A pandemia de COVID-19 tem apresentado preocupante agravamento, pedindo rápidas e eficazes respostas do poder público, tanto no enfrentamento médico, quanto em medidas econômicas mitigadoras dos efeitos decorrentes da veloz propagação do vírus em curto prazo de tempo.

No tocante ao saneamento básico, não são menores as preocupações, despontando várias questões:

- a) Garantia de acesso continuado aos serviços públicos – pela própria essencialidade do saneamento – com segurança, qualidade e regularidade (art. 2º, inc. XI, da Lei Federal nº 11.445/2007);
- b) Medidas de prevenção e cuidados que devem ser tomadas com colaboradores dos prestadores de serviços (como compatibilizar prestação de serviços e redução de exposição dos empregados);
- c) Instrumentos econômicos impeditivos à supressão dos serviços por falta de falta de pagamento na vigência da calamidade pública.

Na presente Nota Técnica dividimos o entendimento firmado pela Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ) em quatro tópicos:

- a) Prerrogativas do Titular;
- b) Diretrizes Operacionais
- c) Gestão Administrativa e Empresarial dos Serviços Públicos;
- d) Relacionamento com a Agência Reguladora.

1. PRERROGATIVA DO TITULAR

1.1. Calamidade pública: competência para decretação e abrangência de seus efeitos

É bem verdade que os entes federativos, sendo entidades autônomas, possuem certa liberdade legislativa para organizar-se e editar normas de validade local, porém, adstritas aos limites da delegação feita pelo Poder Constituinte Originário, a fim de que não fique descaracterizado o pacto federativo. A validade de tais atos praticados decorre da própria Constituição Federal.

Nesse sentido, “os Estados-membros se auto-organizam por meio do exercício de seu poder constituinte derivado-decorrente, consubstanciando-se na edição das respectivas Constituições Estaduais e, posteriormente, através de sua própria legislação (CF, art. 25, *caput*),

sempre, porém, respeitando-se os princípios constitucionais sensíveis, princípios federais extensíveis e princípios constitucionais estabelecidos”¹.

Em razão da dinâmica da vida e da imprevisibilidade de definir toda a gama de circunstâncias que pudessem ser enfrentadas pelo Poder Público e, mercê da sensibilidade do Legislador Constituinte, ficou impregnada no Texto a possibilidade de que, em circunstâncias anômalas, excepcionais e que importassem grandes dificuldades, contrárias à ordem natural das coisas, pudesse ser reconhecido pelo Poder Público em determinadas situações de gravidade e perturbação, que demandassem grande comprometimento e aporte financeiro, autorizando o comportamento excepcional da própria Administração².

Pode-se dizer, assim que o estado de calamidade pública é o reconhecimento legal de uma situação excepcional e danosa dentro de determinado tempo e espaço, mas que, por sua própria natureza, permite a adoção de medidas severas, coerentes e necessárias ao seu combate.

A calamidade pública pode ser decretada quando existirem danos provenientes de fenômenos naturais, danos à saúde e aos serviços públicos em sua totalidade. Tem que ficar demonstrado o impacto do desastre para a coletividade, não podendo ser apenas impacto individual, e as necessidades relacionadas com recursos humanos, materiais, institucionais e financeiros.

Nesse estado, os governantes podem contratar serviços, obras ou pessoas sem o processo de licitação, desde que vinculados ao combate à calamidade pública, consoante o art. 24, inc. IV, da Lei nº 8.666/93. Podem, também, receber recursos federais ou estaduais mesmo que estejam em débito com a União ou o Estado.

Além de atribuir competência aos Municípios para a decretação de calamidade pública, a Lei Federal nº 12.608/2012 regula condições de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação voltadas à proteção e defesa civil, obviamente em condições ligadas a desastres naturais, mesmo daqueles provocados pela ação humana.

Portanto, há de ser considerado que, a partir desses elementos, é possível estabelecer que o Texto Constitucional e as normas mencionadas ofertam claro sentido, segundo o qual, por emergência ou calamidade pública, autorizativas às ações excepcionais, estão entendidas ocorrências atípicas, mas provocadas sobre a natureza, a exemplo de calamidades, acidentes ou catástrofes³.

A calamidade pública pode ter abrangência maior que o território de um município, cabendo plenamente, por sua extensão, decreto estadual ou federal. No caso de COVID-19, por

¹ MORAES, Alexandre de. *Direito constitucional*, 9. ed., São Paulo: Editora Atlas, 2001. p. 259.

² MATEUS, Wilson Roberto. *A edição de decretos municipais reconhecendo emergência ou calamidade financeira (?) e a sua validade frente à sistemática do direito financeiro*. Disponível em: <https://www4.tce.sp.gov.br/sites/tcesp/files/downloads/estado_de_emergencia_ou_calamidade_financeira.pdf>. Acesso em 20 mar 2020.

³ MATEUS, Wilson Roberto. *A edição de decretos municipais reconhecendo emergência ou calamidade financeira (?) e a sua validade frente à sistemática do direito financeiro*. Op. cit.

sua extensão, teve manifestação de todas as esferas, inclusive federal, com o Decreto Legislativo nº 6/2020, editado no dia 20 de março do corrente ano.

1.2. Decreto de calamidade pública e competência delegada ao ente regulador

Pergunta que se lança: o Decreto que reconhece a calamidade pública pode ser utilizado como fundamento para reorganização temporária da prestação de serviços e outros comandos de gestão das atividades públicas, tais como alteração de data de pagamento, isenção de multas e juros ou interrupção de corte desses serviços?

A resposta é afirmativa. O Decreto que declara a calamidade pública, bem como os demais atos dele emanados, reconhecem ao Chefe do Executivo a prerrogativa de estruturar e reorganizar as políticas públicas em decorrência da prerrogativa de autoadministração, que implica a capacidade decisória quanto aos interesses locais⁴.

É cabível, ainda, a estruturação ou rearranjo de medidas de políticas públicas em situações calamitosas, poderes esses que foram conferidos pelo escrutínio popular (voto)⁵.

A extensão do Decreto de calamidade e outros atos que podem ser emitidos, tais como Portarias, normas regulamentares e até mesmo detalhamento em outros Decretos, expressam a ampla liberdade do agente político para alterar a configuração da estrutura administrativa, gastos públicos e políticas públicas, em razão da particularidade do caso, o que leva a dizer que a excepcionalidade autoriza o rearranjo de atividades, inclusive dos serviços públicos prestados no âmbito local.

A amplitude de ações pela decretação de calamidade é definida pela Constituição Federal, cabendo ao Chefe do Executivo Municipal pautar-se apenas em assuntos de interesse local (art. 30, da CF). Quando houver delegação dos serviços ao Estado, quer seja por contrato (por exemplo, água e esgoto ao prestador estadual) ou por imposição legal (por exemplo, transporte intermunicipal em região metropolitana), haverá repasse de atribuições de decreto de calamidade ao Estado, que fará sua gestão mediante ações mitigadoras de maior abrangência.

Em sendo a pauta de interesses genuinamente local, as definições são revisitadas pelo Chefe do Executivo local, mesmo diante de norma específica sobre determinados assuntos, como é o caso de saneamento básico, tratado pela Lei Federal nº 11.445/2007.

⁴ O Município é dotado de prerrogativas de auto-organização e normatização próprias, bem como de autogoverno e autoadministração, que lhe asseguram autonomia. Esta autonomia, conforme preleciona Hely Lopes Meirelles: “É mais que delegação; é faculdade política, reconhecida na própria constituição da República”. Cf. MEIRELLES, Hely Lopes. Direito municipal brasileiro. 6ª ed. at. São Paulo: Malheiros Editores, 1993. p. 81.

⁵ As atribuições de governo compreendem o exercício do mandato, a condução dos negócios públicos municipais, as relações com as demais autoridades, as funções colegislativas relativas à iniciativa, sanção, veto, promulgação e publicação de leis, a fixação de diretrizes, o planejamento da administração local e a representação do Município. Cf. LOPES, Shirley Alonso Rodrigues Silverio; PEGORETTI JÚNIOR, Carlos Roberto. *Da autonomia municipal*. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/meu4oartigo.pdf>. Acesso em 20 mar 2020.

Não há que se falar em afronta à norma especial diante da situação de excepcionalidade, podendo o Decreto ou atos subsequentes tratarem de organização do serviço (horário de atendimento do prestador), redução de mobilidade para contenção da pandemia, mediante sanção premial⁶ (isenção de multa e alteração da data de vencimento), bem como alteração do regime de cobrança de tais serviços (alteração de vencimento das contas, isenção para categorias e suspensão de reajustes), sendo que essas últimas providências serão, a posteriori, quantificadas e equacionadas pelo ente regulador.

A lógica das ações pensadas no caso da pandemia de COVID-19 para uma eficaz redução dos índices de contágio passa por alteração de políticas públicas, busca de rotas alternativas de prestação dos serviços e incentivo premial aos cidadãos para que possam cumprir a quarentena. Nas palavras de Sílvio de Salvo Venosa⁷:

“Quando o ordenamento desejar estimular certos comportamentos sociais, incentiva determinadas condutas, estas assim denominadas sanções premiaias, prevendo que determinada ação ou omissão seja estimulada de alguma forma. Assim, é possível concluir que as sanções punitivas são os castigos, e as positivas são as premiaias. As sanções punitivas decorrem da violação da norma, enquanto que as sanções premiaias ou compensatórias decorrem de ações positivas benéficas para a sociedade.”

Ampliando a justificativa que fundamenta a reestruturação de políticas públicas e regras de serviços públicos, mesmo que diante de políticas setoriais, está o reconhecimento de que foi dado o poder ao Chefe do Executivo para administrar os interesses locais, que são pautados nas peculiaridades e necessidades ínsitas da localidade⁸, o que não foi reconhecido constitucionalmente ao regulador setorial - é o debate do déficit democrático do regulador.

Nas palavras de Wladimir António Ribeiro⁹, “como sabido, o regulador goza de autonomia reforçada, exercendo amplos poderes, inclusive de caráter normativo, porém não possui legitimidade democrática direta, porque os dirigentes do regulador não são eleitos diretamente pela população, e muitas vezes, não estão subordinados ou não respondem às autoridades que possuem vínculo com o poder democraticamente eleito. Em uma situação dessa espécie, entender que cabe ao regulador definir aspectos da política pública significa dizer que o conteúdo das políticas públicas não é definido pela população ou por seus representantes [...]”.

⁶ Nos dizeres de Miguel Reale, “Assim, ao lado das sanções penais, temos sanções premiaias que oferecem benefício ao destinatário, como, por exemplo, um desconto ao contribuinte que paga o tributo antes da data do vencimento” cf. REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 9.ed., São Paulo: Saraiva, 1981. p.75.

⁷ VENOSA, Sílvio de Salvo. Sanção premial. *Portal Migalhas*. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/298207/sancao-premial>. Acesso em 21 mar 2020.

⁸ LENZA, Pedro. *Direito constitucional esquematizado*. 18. ed., São Paulo: Saraiva, 2018, p. 502.

⁹ RIBEIRO, WLADIMIR ANTÓNIO. A forma e a função: as relações entre independência, regulação e competências do regulador. In: *Regulação do saneamento básico: 5 anos de experiência da ARES-PCJ*. Carlos Roberto de Oliveira, Dalto Favero Brochi, Carlos Roberto Gravina (Org.). São Paulo: Essencial Idea Editora, 2016. p. 60.

Dessa forma, conclui-se que ao Chefe do Poder Executivo Municipal compete declarar a calamidade pública (ou Governador ou Presidente da República, em razão da extensão da calamidade), dando diretrizes sobre a nova forma de arranjo dos serviços locais, podendo estipular sanções premiais, definir novos padrões de atendimento à essencialidade dos serviços ou regime tarifário excepcional (contemplando isenções, descontos ou até mesmo suspensão de reajustes).

Diante de tais comandos emanados, cabe ao ente regulador, quando existente contrato de concessão, reequilibra-lo oportunamente, considerando o fato da Administração (teoria das áleas)¹⁰ e, existindo prestação direta, avaliar impactos financeiros e reajustar as tarifas dos serviços para manutenção do equilíbrio fiscal do prestador público (quando da cessação do evento calamitoso).

Tais arranjos financeiros, devidamente justificados e decorrentes de Decreto de calamidade pública, não são classificados como renúncia de receita, já que a previsão do art. 65 da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000) traz regramento fiscal especial. Nos dizeres de Sérgio Ciquera Rossi¹¹, Secretário-Geral do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo: “calamidade financeira não se confunde com calamidade pública, esta última amparada no ordenamento constitucional e legal”.

Mesmo diante da excepcionalidade trazida pelo citado art. 65 da LRF, o regulador dispõe de vários mecanismos para assegurar a boa gestão financeira do prestador, como reavaliação tarifária no mesmo ano fiscal, revisão de cronograma de investimentos, disponibilidade de caixa, dentre outros, já que tais arranjos são fundados no princípio orçamentário da universalidade¹².

1.3. Conclusões parciais

Conforme exposto, o entendimento sedimentado pela ARES-PCJ é que o Titular dos serviços públicos de saneamento básico dispõe de prerrogativa para avocar as competências regulatórias delegadas, emitindo comandos gerais vinculativos ao seu ente regulador, integrante de sua Administração Indireta.

São passos obrigatórios para a avocação de competências:

¹⁰ Maria Sylvania Zanella Di Pietro, tratando dos reflexos de alterações dos contratos apresenta as categorias divididas em a) álea ordinária ou empresarial; b) álea administrativa, composta da alteração unilateral, do fato do príncipe e do fato da Administração; e c) álea econômica, correspondendo à teoria da imprevisão. Sem prejuízo da divisão sistematizada, as consequências jurídicas da superveniência de cada hipótese (das áleas administrativa e econômica) seriam as mesmas: a Administração Pública responde sozinha pela recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, por aplicação do art. 37, XXI, da Constituição da República. Cf. DI PIETRO, Maria Sylvania Zanella. *Direito administrativo*. 24 ed., São Paulo: Atlas, 2011. p. 282.

¹¹ ROSSI, Sérgio Ciquera. As ameaças à lei de responsabilidade fiscal. *Portal Migalhas*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/295022/as-ameacas-a-lei-de-responsabilidade-fiscal>> Acesso em 21 mar 2020.

¹² Dispõe o Manual de Contabilidade Aplicado ao Setor Público MCASP (8. Ed.): Princípio da Universalidade é estabelecido, de forma expressa, pelo caput do art. 2º da Lei nº 4.320/1964, recepcionado e normatizado pelo § 5º do art. 165 da Constituição Federal, determina que a LOA de cada ente federado deverá conter todas as receitas e despesas de todos os poderes, órgãos, entidades, fundos e fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público.

- a) Decreto de calamidade pública municipal;
- b) Emissão de outro Decreto Municipal, em complemento ao de calamidade, caso não haja previsão expressa de regras sobre serviços públicos de água e esgoto;
- c) São temas passíveis de regulamentação pelo Titular em seu Decreto Municipal: suspensão de processo de reajuste em trâmite na ARES-PCJ, isenção de tarifas de água e esgoto a categorias (tarifa social, por exemplo), suspensão de corte por inadimplência, prorrogação de vencimentos de contas em período de isolamento social e regras especiais para pagamento.

No tocante à concessão de isenções tarifárias ou de descontos aos usuários da categoria Residencial Social, recomenda-se prioridade a proteção à parcela de usuários considerada mais vulnerável às oscilações econômicas, conforme experiência observada dos municípios regulados pela ARES-PCJ nos estudos da Nota Técnica ARES-PCJ nº 15/ 2019.

No que diz respeito ao acompanhamento e monitoramento da situação econômico-financeira da prestação dos serviços públicos de água e esgoto, ainda com vistas ao equilíbrio econômico-financeiro, sugere-se:

- 1) Monitoramento constante do faturamento por categoria, com atenção especial às categorias Comercial e Industrial;
- 2) Desenvolvimento e/ou aprimoramento do relatório Histograma de Faturamento para todas as categorias, contendo:
 - a) Divisão por faixas de consumo de 1 em 1 m³;
 - b) Número de Economias Água;
 - c) Número de Economias Esgoto;
 - d) Consumo Água (medido - m³);
 - e) Consumo Esgoto (medido - m³);
 - f) Valor Faturado Água (R\$); e
 - g) Valor Faturado Esgoto (R\$).

Os comandos legais emitidos serão acatados pelo regulador, que irá promover, oportunamente, as devidas avaliações econômico-financeiras para a manutenção da saúde financeira do prestador público ou da concessionária.

2. DIRETRIZES OPERACIONAIS

No âmbito técnico-operacional da prestação de serviços de água e esgotamento sanitário, alguns princípios básicos de qualidade, regularidade e segurança na prestação dos serviços de saneamento são invioláveis e devem ser mantidos inclusive (e principalmente) em períodos de crise sanitária, como o atendimento ao Padrão de Potabilidade estabelecido pelo Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, os critérios de lançamento de efluentes tratados apresentados pelo Decreto Estadual nº 8.468/1976.

Devem ser observados, ainda, os critérios gerais estabelecidos pela Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, como os valores de pressões operacionais mínimas e máximas e a necessidade de informação prévia sobre interrupções programadas e não programadas.

Todavia, considerando a esfera operacional dos serviços de água e esgoto, bem como sua interface com os aspectos financeiros em termos de receitas e despesas e de relacionamento com os usuários dos serviços, os prestadores dos serviços ficam autorizados, em decisão conjunta com o titular dos serviços e mediante decretação de estado de calamidade, a reordenar práticas operacionais nos seguintes termos:

2.1. Abastecimento de água e operacional

- Postergar serviços não essenciais e que podem ocasionar desabastecimento de água, mesmo que temporários, como a lavagem de reservatórios ou outras intervenções de manutenção;
- Priorizar execução de serviços que diminuam o desabastecimento de água, como o reparo de conserto de vazamentos, ligações e religações de água em locais com residentes fixos;
- Priorizar reparo de vazamentos em vias públicas de esgoto sanitário, com vistas a diminuir possíveis contaminações;
- Reorganizar a aplicação de recursos programados e previstos na composição tarifária para realização de investimentos, em prol da cobertura de despesas operacionais afetadas pela crise ou para medidas contra desabastecimento público;
- Suspender ou minimizar as atividades comerciais ou operacionais que tenham interface direta com o usuário, como avaliação de críticas de leitura, recadastramento comercial, verificações de instalações internas, entre outros;
- Priorizar aquisição de bombas reservas ou outros meios que garantam a constante captação de água bruta e distribuição de água tratada;
- Estabelecer medidas emergenciais para abastecimento ininterrupto a estabelecimentos de saúde;
- Planejar as variações de demanda no atual cenário e priorizar oferta plena do volume de reservação, mesmo que incorra em aumento do gasto com energia elétrica.

2.2. Faturamento e receitas tarifárias

- Realizar faturamento de água e esgoto considerando valores médios de consumo, com vistas a reduzir o tempo de leitura e impressão de faturas em campo e exposição de colaboradores e usuários. Neste caso, o prestador deve regulamentar e dar publicidade dos critérios adotados de determinação do consumo médio (por exemplo: seis últimos meses, média de três meses do ano anterior, entre outros).

a) Exemplo de Faturamento a Maior (com valores e volumes hipotéticos):

Volume faturado médio = 14 m³ (referência)

Valor do volume faturado médio = R\$ 40,00

Período faturado pela média = 3 meses

Valor faturado = 3 x R\$ 40,00 = R\$ 120,00

Volume médio efetivamente consumido e aferido em leitura = 13 m³

Valor do volume efetivamente consumido médio = R\$ 34,00

Valor médio que seria devido em caso de leitura no período = R\$ 102,00

Diferença entre os valores faturados e efetivamente devidos = R\$ 120,00 - R\$ 102,00 = R\$ 18,00

Diferença a ser redistribuída por período igual ao faturado pela média = R\$ 18,00 / 3 = R\$ 6,00 por mês

Valores das próximas faturas, pelo mesmo período em que houve cobrança pela média, já com o devido desconto:

- *Mês 1: R\$ 38,00 - R\$ 6,00 = R\$ 32,00*
- *Mês 2: R\$ 42,00 - R\$ 6,00 = R\$ 36,00*
- *Mês 3: R\$ 41,00 - R\$ 6,00 = R\$ 35,00 (NR)*

b) Exemplo de Faturamento a Menor (com valores e volumes hipotéticos):

Volume faturado médio = 14 m³ (referência)

Valor do volume faturado médio = R\$ 40,00

Período faturado pela média = 3 meses

Valor faturado = 3 x R\$ 40,00 = R\$ 120,00

Volume médio efetivamente consumido e aferido em leitura = 15 m³

Valor do volume efetivamente consumido médio = R\$ 45,00

Valor médio que seria devido em caso de leitura no período = R\$ 135,00

Diferença entre os valores faturados e efetivamente devidos = R\$ 135,00 - R\$ 120,00 = R\$ 15,00

Diferença a ser redistribuída por período igual ao faturado pela média = R\$ 15,00 / 3 = R\$ 5,00 por mês

Valores das próximas faturas, pelo mesmo período em que houve cobrança pela média, já com o devido desconto:

- *Mês 1: R\$ 38,00 + R\$ 5,00 = R\$ 43,00*
- *Mês 2: R\$ 42,00 + R\$ 5,00 = R\$ 47,00*
- *Mês 3: R\$ 41,00 + R\$ 5,00 = R\$ 46,00*

3. GESTÃO ADMINISTRATIVA E EMPRESARIAL DO SERVIÇO PÚBLICO EM SITUAÇÃO DECLARADA DE CALAMIDADE

A concessionária ou prestador público são responsáveis pela adequada manutenção dos serviços em sua integralidade, garantindo a segurança, qualidade e regularidade, nos termos do art. 2º, inc. XI, da Lei Federal nº 11.445/2007.

O Decreto de calamidade traz regramentos que buscam ponderar a melhor forma de manutenção dos serviços públicos essenciais, mas cabe ao prestador diligenciar para que a gestão organizacional seja adequada e possa mitigar riscos de seus colaboradores.

É papel da entidade reguladora avaliar os mecanismos e os métodos adotados pelo prestador para que não haja interrupção dos serviços, mas também se espera de tais gestores públicos medidas adequadas para não expor seus funcionários a demandas e situações de risco,

como no exemplo de manutenção de atendimento presencial existindo a possibilidade de atendimento remoto.

Tais ponderações são elementos da gênese da gestão e autonomia do prestador, fugindo do escopo regulatório e não cabendo à agência orbitar em tais planejamentos, sob pena de ingerência indevida e exorbitância das competências regulatórias entregues pela Política Nacional de Saneamento Básico.

Como destaca Rui Cunha Marques¹³, “note-se que o regulador não pode ser confundido com o gestor do contrato, que deve existir para defender os interesses do Concedente, isto é, do parceiro público. O regulador é árbitro e imparcial [...]”.

Dessa forma, a melhor forma de gestão administrativa e empresarial ou de arranjo para a adequada prestação dos serviços mínimos e essenciais compete ao prestador, público ou privado, cabendo ao ente regulador tão somente a cobrança pela manutenção de um mínimo essencial de atividades e de canal adequado para as comunicações e solicitações de urgência.

São recomendações de boas práticas de prestação de serviços de saneamento básico que podem ser priorizadas:

3.1. Saúde e Segurança do trabalho

- Alterar a gestão interna de pessoal, horários de funcionamento e turnos de trabalho, enquanto atividades de responsabilidade exclusiva do prestador de serviços e observadas as recomendações do Ministério da Saúde e a qualidade do abastecimento público.

3.2. Atendimento presencial

- Suspender atendimento presencial aos usuários dos serviços de água e esgoto, mediante publicação ostensiva nos postos de atendimento e na mídia local dos meios de comunicação remota que o substituam, como telefone, e-mail, WhatsApp e demais redes sociais, além de realocar os colaboradores substitutos nestas novas atividades;
- Em última necessidade, quando necessário atendimento presencial, respeitar as instruções das autoridades de saúde e prever ambiente de atendimento dotado de condições que garantam, no mínimo:

- a) distância de 2 metros entre cada pessoa presente à unidade (profissionais e usuários);
- b) fila de espera ao ar livre;
- c) horário diferenciado para pessoas dos grupos de risco.

¹³ MARQUES, Rui Cunha. A participação do setor privado nos serviços de saneamento: expectativas, desafios e questões regulatórias. In: *Regulação do saneamento básico: 5 anos de experiência da ARES-PCJ*. Carlos Roberto de Oliveira, Dalto Favero Brochi, Carlos Roberto Gravina (Org.). São Paulo: Essencial Idea Editora, 2016. p. 292.

4. RELACIONAMENTO COM A AGÊNCIA REGULADORA

No tocante ao relacionamento entre o prestador de serviços de saneamento básico e a Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ), entendeu-se prudente e viável a prorrogação de prazo para solução de Não Conformidades relacionadas em Compromissos de Ajustamento de Conduta (CACs) firmados entre prestadores de serviços e ARES-PCJ, conforme Resolução ARES-PCJ nº 364/2020.

As comunicações entre titulares e prestadores de serviços e a ARES-PCJ devem ser realizadas por meio digital por tempo indeterminado, incluindo novos protocolos e documentos de continuidade a processos em aberto.

Americana/SP, 19 de março de 2021.

**DIRETORIA EXECUTIVA
ARES-PCJ**